

شركة الظفرة للتأمين ش.م.ع



تقرير الاستدامة - 2023

مقدمة



(معايير المبادرة العالمية للتقارير أرقام (102-1)، (102-2)، (102-6)، (102-7)، (102-9)، (102-10)، (102-12)، (102-13)، (102-16)، (102-40)، (102-42)، (102-43)، (102-44) و (G5))

رسالتنا وقيمنا الأساسية:

تأسست شركة الظفرة للتأمين في عام 1979، وهي شركة تأمين مرموقة. وهي مدرجة في سوق أبوظبي للأوراق المالية ويقع مقرها الرئيسي في أبوظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة (إ.ع.م).

رسالتنا:

- إضافة قيمة إلى خدمة التأمين المقدمة
- زيادة قيمة أصحاب المصلحة

تقدم شركة الظفرة للتأمين مجموعة متعددة من حلول التأمين التي تلبي متطلبات العملاء من الأفراد والشركات على حد سواء. وتشمل مجموعة منتجات شركة الظفرة للتأمين كلاً من حلول التأمين على الحياة وغيرها من التأمينات الأخرى. وتتواجد الشركة في ثلاثة إمارات ولديها خمس فروع. كما تمتلك الشركة أيضاً مكاتب مبيعات عبر الإنترنت في جزء من مكاتب الهجرة ومكاتب المرور في جميع أنحاء الدولة.

قيمنا:

- منح أولوية قصوى لاحتياجات العملاء
- الولاء والنزاهة
- التحسين المستمر
- وضع معايير عالية للسلوك العام

إننا نسعي جاهدين لتحقيق التميز في العمل من خلال استخدام الابتكارات والتقنيات في الطريقة التي نعمل بها. وفي ظل الأجواء التنافسية، نحاول باستمرار التحسين والابتكار والتقدم مع الحفاظ على مصلحة أصحاب المصلحة لدينا باعتبارها صميم عملنا. إن العمليات التجارية لدى شركة الظفرة للتأمين مؤتمتة بالكامل كما يتم ربط الفروع والمكاتب عبر الإنترنت بالمقر الرئيسي لتقديم خدمة عملاء سريعة وفعالة.

نظرًا لكوننا كيانًا يقدر أفضل ممارسات الحوكمة وأخلاقياتها، تلتزم شركة الظفرة للتأمين باعتماد استراتيجيات سليمة للممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لتحقيق أهدافها البيئية والاجتماعية وأهداف الحوكمة.

نبذة عنّا

معايير المبادرة العالمية للتقارير أرقام (102-1)، (102-2)، (102-6)، (102-7)، (102-9)، (102-10)، (102-12)، (102-13)، (102-16)، (102-40)، (102-42)، (102-43)، (102-44) و (G5)

خدماتنا:

بصفتنا مدير ومؤمن عام المخاطرة، فإننا نهدف إلى دعم عملائنا بالقدرة على المواجهة في أوقات عدم التيقن. لقد صممنا مجموعتنا الشاملة من حلول التأمينات الشخصية لتغطية احتياجات التأمين لعملائنا من الأفراد والشركات.

تشمل حلولنا التجارية ما هو وارد أدناه:

العضويات:

تُعد شركة الظفرة للتأمين عضوًا في الجمعيات الواردة أدناه:



تصنيفنا الائتماني:

التصنيف الائتماني حسب وكالة موديز (Baa1) - نظرة مستقبلية مستقرة
التصنيف الائتماني حسب وكالة إيه إم بيست (B++) - نظرة مستقبلية مستقرة وجيدة



(معايير المبادرة العالمية للتقارير أرقام (102-1)، (102-2)، (102-6)، (102-7)، (102-9)، (102-10)، (102-12) (102-13)، (102-16)، (102-40)، (102-42)، (102-43)، (102-44)، و (G5))

الالتزام بالقيمة المشتركة:

في عصر الثورة الصناعية الرابعة، تحوّل هدف الشركات بوضوح من كونها مساهم إلى كونها تقوم بإنشاء القيمة لأصحاب المصلحة. لقد أصبح من الواضح أن الطريقة الوحيدة التي يمكن للشركات أن تنشأ بها قيمة مستدامة على المدى الطويل هي تضمين وإشراك أصحاب المصلحة.

بصفتنا شركة رائدة في دولة الإمارات العربية المتحدة، تسعى شركة الظفرة للتأمين إلى أن تكون مثلاً يُحتذى به في تضمين وإشراك أصحاب المصلحة، ونتيجةً لذلك، قمنا بتحديد مجموعة من الالتزامات التي نهدف من خلالها إلى تحقيق التنمية المستدامة وإنشاء قيمة مشتركة، والتي هي كالتالي:

- أن نكون المكان المناسب للعمل لموظفينا، وأن نوفر فرص التعلم والتطوير، ونضمن إتاحة وتوفير بيئة عمل آمنة وصحية.
 - تضمين التنوع والشمول والمساواة بين الجنسين في مكان العمل.
 - ضمان السلوك الأخلاقي في ممارسات أعمالنا من خلال الشفافية والانفتاح والمساءلة.
 - تضمين الاعتبارات البيئية والاجتماعية في تطوير وتقديم المنتجات والخدمات.
- من أجل مواصلة طريقنا نحو القيمة المشتركة المستدامة، نتطلع إلى ضمان التماسك الداخلي في الطريقة التي نفاعل بها مع بعضنا البعض ومع عملائنا والموظفين الآخرين. وبناءً على ذلك، فقد غرسنا في مكان عملنا ثقافة قوية موجهة لأصحاب المصلحة مع العناصر الرئيسية الواردة أدناه:

- تقديم منتجات وخدمات تأمينية مبتكرة وذات قيمة عالية
- تلبية احتياجات التأمين المتغيرة لعملائنا
- أن نكون مؤسسة تضع السوق والعملاء نصب تركيزها
- أن نخدم عملائنا من خلال فريق مؤهل ومتحمس

نطاق التقارير:

يغطي تقرير الاستدامة الخاص بشركة الظفرة للتأمين ش.م.ع لعام 2023 الفترة بين 1 يناير و 31 ديسمبر 2023، ما لم ينص على خلاف ذلك.

من خلال هذا التقرير، نهدف إلى إشراك أصحاب المصلحة لدينا في مسيرتنا التشغيلية والاستدامة والتأكيد على التزامنا بأن نكون شركة مسؤولة من خلال إدارة أعمالنا بطريقة تخلق وتنشأ قيمة للعملاء والمساهمين والموظفين، وأن نساعد على حماية البيئة وتعزيز رفاهية المجتمعات التي نعمل فيها.

بصفتنا شركة، ندرك أن الاستدامة هي مسيرة تتطلب من الجميع المشاركة بفعالية. بالإضافة إلى التزامنا بالمواصلة في مجال الاستدامة، نحن متحمسون للاعتماد على هذا التقرير الافتتاحي ومواصلة تحسين ممارسات الأعمال المستدامة.

أساس الإعداد

تم إعداد هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير: الخيار الأساسي والذي يتماشى مع مقاييس الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الخاصة بسوق أبوظبي للأوراق المالية. بالإضافة إلى ذلك، يوضح التقرير تأثير شركة الظفرة للتأمين على أهداف التنمية المستدامة التي تعتبر جوهرية وأساسية لعملها.

التأكيدات الخارجية:

اطلعت كل إدارة مختصة على محتوى هذا التقرير بدقة. بالإضافة إلى ذلك، تم استخراج البيانات المالية الواردة في التقرير من بياناتنا المالية التي تم تدقيقها بشكل مستقل من قبل شركات تدقيق معترف بها ومعتمدة. يمكن الاطلاع على بياناتنا المالية المدققة المرفقة بهذا التقرير.

بيان تطلعي:

تتطوي البيانات التطلعية على عدم التيقن نظراً للعديد من العوامل الخارجية التي يمكن أن تؤثر على البيئة التي تعمل فيها شركة الظفرة للتأمين. ولا تتحمل شركة الظفرة للتأمين أي التزام بتحديث أو مراجعة بياناتها التطلعية علناً طوال السنة المالية القادمة باستثناء ما هو مطلوب بموجب القوانين واللوائح المعمول بها، لذا، ليس من ضمن نطاق عمل فريق التدقيق الداخلي لدينا تكوين رأي حول أي من هذه البيانات التطلعية.

مراجع الإفصاح:

يمكن الاطلاع على مراجع لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير وكذلك مقاييس الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الخاصة بسوق أبوظبي للأوراق المالية بجانب عنوان كل قسم. بالإضافة إلى ذلك، تم تضمين مؤشر المحتوى في نهاية هذا التقرير والذي يوضح جميع إفصاحات المبادرة العالمية لإعداد التقارير وسوق أبوظبي للأوراق المالية التي أبلغت عنها شركة الظفرة للتأمين ش.م.ع.



نبذة عن التقرير

(معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (102-1)، (102-3)، (102-4)، (102-45)، (102-46)، (102-48)، (102-49)، (102-50)، (102-51)، (102-52)، (102-53)، (102-54)، (102-56)، (G8)، (G9)، و (G10)

أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر:

اعتمدت الدول الأعضاء في الأمم المتحدة 17 هدفًا للتنمية المستدامة، مع 169 عملية مستهدفة، كدعوة لاتخاذ إجراءات من قبل جميع أصحاب المصلحة للمساهمة في الانتقال إلى التنمية المستدامة.

يتعين بذل جميع الجهود لتحقيق أهداف التنمية المستدامة بحلول الموعد النهائي المحدد (2030)، والتي تشمل القضاء على الفقر والجوع وتوفير سبل الوصول إلى التعليم والرعاية الصحية. كما يتعين علينا ضمان أن الأجيال القادمة ستكون قادرة على تلبية احتياجاتها والعيش بكرامة وتحقيق تطلعاتها.

على الرغم من صياغتها في البداية للحكومات، إلا أن أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر تعمل كبوصلة لجميع أصحاب المصلحة، بما في ذلك، الشركات والمجتمع المدني والأوساط الأكاديمية فيما يتعلق بالمكان الذي تكمن فيه جهودهم وكيف يمكنهم التعاون لتحقيق نفس الهدف.

وفيما يلي الأهداف العالمية السبعة عشر:

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



ملاحظة مديرنا العام على الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم (14-102)

أصحاب المصلحة الكرام/

نتقدم بأطيب التحيات إلى جميع أصحاب المصلحة في تقرير الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات. ويسعدنا أن نقدم تقرير الاستدامة الخاص بشركة الظفرة للتأمين ش.م.ع لعام 2023.

تواجدنا في دولة الإمارات العربية المتحدة على مدى أربعة عقود، وخلال هذه المدة، ارتقينا إلى مكانة شريك موثوق به بين أصحاب المصلحة الموقرين لدينا. كما تقدر شركة الظفرة بشدة الثقة التي أظهرها عملاؤها ومساهموها والمجتمع وتظل ملتزمة على نحو ثابت وراسخ برعاية أصحاب المصلحة.

في هذا التقرير، نعرض جهودنا المستمرة لتعزيز المشاركة مع عملائنا وموظفينا وشركائنا لتحقيق تنمية مستدامة مبنية على الثقة والشفافية. كما نلتزم بتطوير بيئة مؤسسية تمكن الأفراد من إحداث تأثير إيجابي لمجتمع أكثر استدامة.

بينما نسعى جاهدين لتحقيق بيئة مستدامة، ندرك أنه يوجد المزيد من العمل الذي يتعين علينا القيام به، فنحن ملتزمون بتنفيذ إجراءات ملموسة من شأنها أن تؤدي إلى نتائج إيجابية.

تهدف استراتيجيتنا للتنمية المستدامة إلى تأسيس بيئة من الحوكمة القوية، وتعزيز الثقافة الشاملة التي من شأنها تمكين الموظفين، بالإضافة إلى اعتماد ممارسات الأعمال المستدامة لضمان بيئة آمنة. وبالتطلع إلى المستقبل، نعتزم زيادة التزامنا بالاستدامة، حيث سيؤثر ذلك على كل من طرق عملنا والطرق التي نستثمر بها.

كما تمثل الفرص والمخاطر الناشئة المرتبطة بالعوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات اعتبارات هامة بالنسبة لأي شركة منافسة، ويتعين تضمينها في أطر إدارة المخاطر الحالية لضمان تحديث تقييمات المخاطر.

وفي ضوء تلك الأهداف، نود أن نعرب عن بالغ تقديرنا لجميع أصحاب المصلحة لدينا على ثقتهم المستمرة بنا. وسوف نعمل باستمرار مع كل صاحب مصلحة لضمان أن تلبى شركة الظفرة للتأمين المصالح الرئيسية للجميع.

كمال السرطاوي
مدير عام



لمحة عامة عن الأعمال

التواجد العملي



إن النتائج الإيجابية في التأمين التي حققتها شركة الظفرة للتأمين يمكن إضافتها إلى استراتيجية الاكتتاب الصائبة لديها والإدارة الراسخة لإيرادات الاستثمار المستقرة. وهذا النهج الذي يوازن بشكل مستمر المخاطر مع الربحية، كان بشكل مستمر هو الأساس في استراتيجية شركتنا. إن هدفنا الأساسي هو النمو والتقدم المستمر وبذلك يتم زيادة عوائد المساهمين إلى الحد الأقصى.



التقييمات التي تم الحصول عليها:
التصنيف الائتماني حسب وكالة موديز (Baa1) - نظرة مستقبلية مستقرة
التصنيف الائتماني حسب وكالة إيه إم بيست (B++) - نظرة مستقبلية وجيدة
أدنوك- برنامج القيمة الوطنية المضافة المعتمد



السنة	إيرادات التأمين (بالمليون درهم إماراتي)	صافي الربح %	الأرباح للسهم الواحد
2023	320.61	12.88%	0.35
2022	319.56	7.19%	0.30
2021	314.51	12.29%	0.35
2020	289.90	18.91%	0.40

نظرًا لاعتماد المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية رقم 17 في عام 2023، تم إعادة بيان الأرقام لعام 2022.



الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات - تعاون أصحاب المصالح وأولوياتهم

المستثمر / المساهم:

- الاعتماد المبكر لأفضل الممارسات العالمية
- ثبات الدخل الصافي ونمو الأصول.
- تقارير الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات المتوافقة مع الأطر الخارجية.

البائعون:

- الممارسات التجارية الأخلاقية.
- نمو وتقديم العمل.
- تسوية المستحقات في الوقت المحدد.
- التعاملات النزيفة والواضحة.

النظرء/ وسائل الإعلام:

- شفافية ووضوح وفعالية التواصل.
- تبادل المعلومات.

المستهلك:

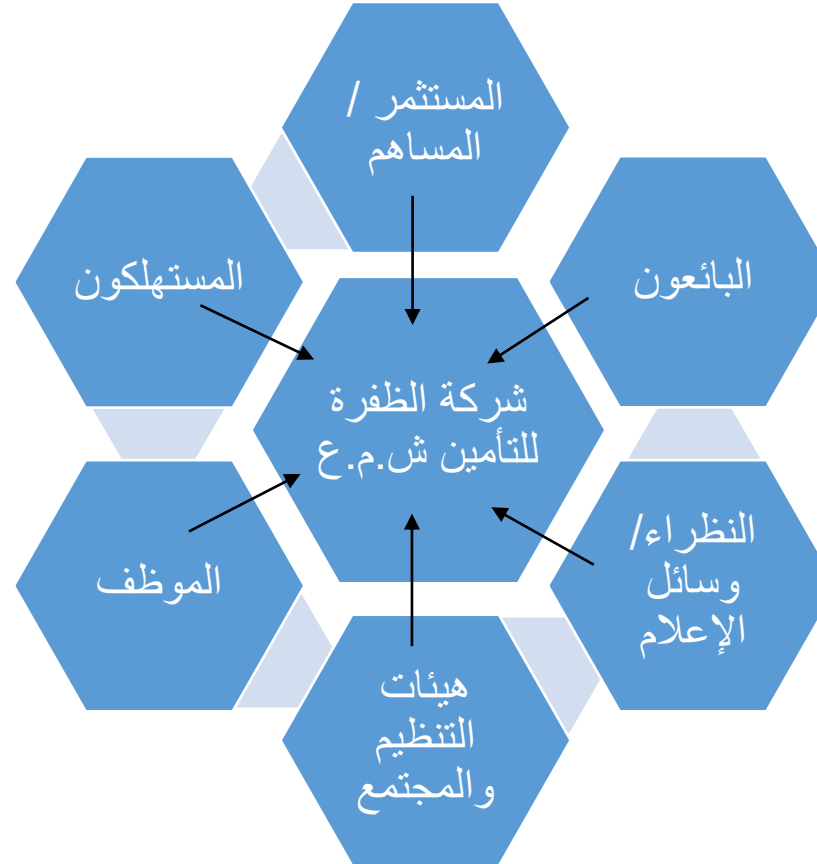
- خدمة عملاء فعالة وودية.
- تعزيز استخدام التكنولوجيا وتحسين الوصول إلى خدمات التأمين.
- حماية حق حامل وثيقة التأمين.

الموظف:

- بيئة عمل آمنة وودية.
- تنوع القوى العاملة بما في ذلك ما بين كبار الموظفين التنفيذيين، والمساواة والاندماج.
- التدريب والتطوير وعمليات التوازن بين العمل والحياة.

هيئات التنظيم والمجتمع:

- الامتثال التنظيمي والشفافية.
- المساهمة في الاقتصاد الوطني.
- خلق فرص العمل والاستقرار.



تقييم الأهمية النسبية – المخاطر الرئيسية للممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

أجري تقييم الأهمية النسبية لفهم توقعات أصحاب المصلحة وتحديد المخاطر الرئيسية للممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات. نعتزم على مواصلة تفاعلنا مع أصحاب المصلحة الرئيسيين لتقييم مدى ملاءمة هذه البنود الجوهرية. ويوضح الجدول التالي ما إذا كانت موضوعات الأهمية النسبية ذات أهمية منخفضة أو متوسطة أو رئيسية/عالية لمجموعة أصحاب المصالح المختلفة لدينا:

خارج الشركة			داخل الشركة			التفاصيل
المستثمرون	الشركاء/ البائعون	الحكومة	العملاء	الموظفين	الإدارة	
●	●	●	●	●	●	الحوكمة والامتثال والأخلاق
●	●	●	●	●	●	الامتثال التنظيمي للإدارة
●	●	●	●	●	●	أخلاقيات العمل
●	●	●	●	●	●	استمرارية الأعمال وإدارة المخاطر
●	●	●	●	●	●	الخصوصية والأمن
●	●	●	●	●	●	الشفافية
●	●	●	●	●	●	الاستثمارات المسؤولة
●	●	●	●	●	●	الأداء المالي
●	●	●	●	●	●	الدمج المالي
●	●	●	●	●	●	الرقمنة والابتكار
●	●	●	●	●	●	التسعير المناسب
●	●	●	●	●	●	إشراك العملاء ورضاهم
●	●	●	●	●	●	التوطين
●	●	●	●	●	●	التنوع والمساواة بين الجنسين
●	●	●	●	●	●	التدريب والتطوير

حوكمة الاستدامة لشركة الظفرة للتأمين ش.م.ع

لإجراء تقييم الأهمية النسبية، قمنا بتحديد/ توثيق عوامل الاستدامة/ إطار العمل:

تغير المناخ

- دعم المنتجات المؤاتية للبيئة وتقليل استخدام الورق وتعزيز الاستدامة البيئية.
- كفاءة استخدام المياه والطاقة وإعادة تدوير النفايات.

خصوصية البيانات

- نظام إدارة أمنية قوي.
- المراجعات الدورية التي يقوم بها مستشارو تكنولوجيا المعلومات الخارجيون.

إرضاء العملاء

- علاقة طويلة الأمد مع معظم العملاء.
- مراجعة الملاحظات لقياس وتحديد مدى إسعاد المتعاملين.

المساهمون

- إصدار المعلومات المالية في الوقت المناسب.
- الزيادة المستمرة في حقوق المساهمين.

الرقمنة

- تنفيذ البوابات الإلكترونية للوسطاء ومزودي الخدمات.
- تنفيذ تطبيقات الهاتف المحمول.

الحوكمة

- إطار الحوكمة السليم ووجود لجان/ وظائف مجلس الإدارة.
- مدونة قواعد السلوك وسياسة المبلغين عن المخالفات لضمان الممارسات التجارية الأخلاقية.
- وجود هيكل امتثال قوي.

المسؤولية الاجتماعية

- جرة معززة منظمة من مضادات كوفيد-19 للموظفين والعائلة والأصدقاء.
- برامج التدريب المهني لتوفير التدريب أثناء العمل للخريجين الجدد.

التنوع والشمول

- ضمان التنوع العرقي المتوازن.
- لا يميز تسعير المنتجات على أساس النوع أو الجنسيات.
- تكافؤ فرص التوظيف.

التدريب و التطوير

- التدريب الداخلي والخارجي للموظفين.

المصادقة

يوضح الجدول الوارد أدناه النتيجة النهائية ويتضمن الموضوعات الجوهرية لدى شركة الظفرة للتأمين ش.م.ع مع إفصاحات المبادرة العالمية لإعداد التقارير المقابلة لها ومقاييس الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لسوق أبوظبي للأوراق المالية.

البند	الموضوعات الرئيسية	وثائق المبادرة العالمية لإعداد التقارير	مقاييس سوق أبوظبي للأوراق المالية المقابلة
1	الأداء الاقتصادي	معيار المبادرة العالمية للتقارير رقم 201 الأداء الاقتصادي	لا يوجد
2	خصوصية العميل وسلامة البيانات	معيار المبادرة العالمية للتقارير رقم 418 خصوصية العميل	جي 6: خصوصية البيانات
3	السلوك المهني الأخلاقي	معيار المبادرة العالمية للتقارير رقم 205 مكافحة الفساد معيار المبادرة العالمية للتقارير رقم 417 التسويق ووضع العلامات	لا يوجد
4	الرقمنة	لا يوجد	لا يوجد
5	ممارسات التوظيف	معيار المبادرة العالمية للتقارير رقم 401 التوظيف	اس 3: معدل دوران الموظفين
6	تكافؤ الفرص وتنوعها وشمولها	معيار المبادرة العالمية للتقارير رقم 405 تنوع وتكافؤ الفرص	اس 2: نسبة الأجور بين الجنسين اس 4: التنوع بين الجنسين
7	التأثير البيئي	معيار المبادرة العالمية للتقارير رقم 302 الطاقة معيار المبادرة العالمية للتقارير رقم 305 الانبعاثات	أي 1: انبعاثات غازات الدفيئة أي 2: كثافة الانبعاثات أي 3: استخدام الطاقة أي 4: كثافة الطاقة أي 5: مزيج الطاقة أي 6: استخدام المياه أي 7: العمليات البيئية أي 8: الرقابة البيئية أي 9: الرقابة البيئية أي 10: التقليل من مخاطر المناخ
8	التوطين	لا يوجد	اس 11: التوطين
9	المجتمع	معيار المبادرة العالمية للتقارير رقم 413 المجتمعات المحلية	اس 12: الاستثمار المجتمعي

تحديد المواضيع الجوهرية الخاصة بنا في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

يُعد تقييم الأهمية النسبية أمرًا ضروريًا لتحديد وترتيب أولويات الموضوعات الاقتصادية والممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات التي تعتبر أكثر أهمية للمؤسسة وأصحاب المصالح بها. ويرتبط هذا التقييم بممارسة إشراك أصحاب المصلحة الذي يُجرى عادةً قبل العمل على مقياس الأهمية النسبية.

تحديد الأولويات

من أجل توطيد الفهم الشامل للتأثيرات الاقتصادية والممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، أجرينا بحثًا متعمقًا خاصًا بالصناعة وتحليل النظراء واتبعنا أفضل الممارسات. وسمح لنا هذا بإنشاء قائمتنا الشاملة لموضوعات الأهمية النسبية.

تُقيّم الموضوعات المحددة في القائمة الواردة أعلاه بشكل أكبر بناءً على أساليبنا الحالية لإشراك أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين. وتوضح مصفوفة الأهمية النسبية أدناه المكان الذي تقع فيه موضوعاتنا الجوهرية ضمن نطاق الأولويات. ونتطلع في التقارير اللاحقة، إلى المشاركة مع أصحاب المصلحة لدينا في موضوعات محددة بشأن الاقتصاد والممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.



نهجنا المُتبع نحو الاستدامة

مزود التأمين المستدام

حلول تأمين مستدامة للرقمنة والابتكار لأمن وسلامة البيانات بأسعار معقولة

تقود اختيارات المستهلك التحول إلى اقتصاد عالمي أكثر استدامة.

من الضروري أن تلاحظ الشركات هذا التحول وأن تعد استراتيجياتها ونماذج أعمالها وفقًا لذلك.

بعبارة أخرى، من المهم لشركات التأمين دمج موضوعات الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في عمليات اتخاذ القرار في إدارة المخاطر والاكتتاب وكفاية رأس المال.

أصبحت مسائل الاستدامة أمرًا جوهريًا بشكل متزايد لشركة الظفرة للتأمين ش.م.ع. تتزايد المخاطر والفرص المتعلقة بالممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، الأمر الذي يدعو شركتنا إلى تضمينهم في استراتيجيتنا ونموذج أعمالنا والتأكد من إدارتها بطريقة تحافظ على شركة الظفرة للتأمين ش.م.ع ككيان تنافسي وتنشأ قيمة لجميع أصحاب المصلحة.

علاوة على ذلك، أدى تأثير جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19) والأحداث المتعلقة بتغير المناخ في السنوات الأخيرة إلى تزايد الحاجة إلى اتخاذ إجراءات عاجلة من جانب جميع الشركات لإدارة هذه المخاطر. نتوقع أن تصبح مخاطر تغير المناخ الانتقالية أكثر أهمية في دولة الإمارات العربية المتحدة في السنوات القادمة نتيجة لالتزام الدولة بصافي الانبعاثات الصفري 2050. من المرجح أن يؤدي هذا الالتزام إلى زيادة عدد المراسيم التشريعية التي تلزم الشركات بتقليل تأثيرها على البيئة.

بصفتنا شركة تأمين رائدة، نهدف إلى تعزيز جهودنا للمساهمة في جعل اقتصاد دولة الإمارات العربية المتحدة أكثر مرونة واستدامة، وبالتالي المساعدة في الحفاظ على قدرتنا التنافسية على المدى البعيد.

نوضح أدناه خطوات نهجنا تجاه الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات باستخدام منهجية مزدوجة للأهمية النسبية التي تؤثر في كل من كيفية تأثير شركة الظفرة للتأمين ش.م.ع على المخاطر والفرص المتعلقة بالممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وكيفية تأثيرها علينا.

صاحب العمل المسؤول

التدريب والتنمية وتكافؤ الفرص والتنوع والشمول بيئة العمل المستدامة مكان العمل المستدام

يقع على عاتق صاحب العمل مسؤولية تحديد الإطار والسياسات اللازمة لإنشاء مكان عمل مستدام. وبشكل أكثر تحديدًا، أن يشعر الموظفون أنهم قادرون على تحقيق تطلعاتهم من خلال الشركة، عن طريق منحهم فرص التدريب والتطوير، وتقييمهم بشكل عادل، والإحساس القوي بالانتماء. تعتبر استراتيجية التوظيف ضرورية لضمان تكافؤ الفرص والشمولية.

أثناء السنة قامت الشركة بعمل الترتيبات للعديد من الدورات التدريبية بخصوص أعمال الاحتيايل ومكافحة غسل الأموال/ ومكافحة تمويل الإرهاب للموظفين ومجلس الإدارة.

بالإضافة إلى ذلك، من المهم أيضًا إنشاء مكان عمل يشجع الممارسات البيئية الجيدة. يمكن أن يحدث هذا من خلال تقليل النفايات أو القضاء عليها تمامًا وترك البلاستيك الذي يُستخدم مرة واحدة وتقليل استهلاك الطاقة والتحول، كلما أمكن إلى طاقة متجددة بنسبة 100٪.

المُستثمر المسؤول

دمج الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في اتخاذ قرارات الاستثمار للتمويل المستدام

كمستثمر مؤسسي، تلعب شركات التأمين دورًا مهمًا في تمويل عملية الانتقال إلى التنمية المستدامة. نظرًا لأن المستثمرين يأخذون في الاعتبار عوامل الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في استثماراتهم، فإنهم يساعدون في تشكيل وإنشاء المستقبل من خلال تمويل المنتجات والحلول المستدامة.

بالنسبة لاستثماراتنا العقارية، من المهم أن نظل في المقدمة ونوفر التغييرات التشريعية التي ستدفع لتقليل تأثير قطاع البناء على البيئة. تساهم المباني في حوالي 40٪ من الانبعاثات العالمية، يأتي 50٪ منها من تشغيلها. يمكن القيام بذلك من خلال التجديد واستخدام المواد المستدامة والمشاركة مع المستأجرين لدينا لنشر الوعي باستهلاكهم للطاقة من بين أمور أخرى.



حوكمة الشركات



هيكل الحوكمة والامتثال

("معايير المبادرة العالمية للتقارير أرقام (102-5)، (102-11)، (102-16)، (102-18)، (205-3)، (405-1)، (G1)، (G2) و (G6))

إن حوكمة الشركات هي الركيزة الأساسية التي تسمح للشركة بإنشاء قيمة اقتصادية وبيئية واجتماعية. إنها الهيكل الذي يتم من خلاله وضع الأطر والسياسات والإجراءات الرئيسية لضمان نزاهة الأعمال من خلال الشفافية والمساءلة.

يسمح هيكل حوكمة الشركة القوي للشركة بتحقيق أهدافها من خلال التوجيه الاستراتيجي والتحكم في المخاطر وكذلك حماية العلامة التجارية للشركة. إن هيكل حوكمة الشركات الفعال يجعل المؤسسة أكثر مرونة ويحمي مصالح جميع أصحاب المصلحة ونتيجة لذلك يضمن إنشاء القيمة المشتركة على نحو مستدام.

إننا في شركة الظفرة للتأمين، نعتقد أنه من خلال وجود إطار عمل عالي الجودة لحوكمة الشركات وشفافية كاملة للمعلومات، فإننا قادرون بشكل أفضل على تعزيز النجاح المستدام طويل الأجل لشركة الظفرة للتأمين وإنشاء قيمة لجميع أصحاب المصلحة والمساهمة في المجتمع الأوسع. وبناءً على ذلك، فقد قمنا باعتماد وتنفيذ إطار حوكمة مؤسسي

يمتثل لجميع القوانين واللوائح السارية وأيضاً يتوافق مع أفضل الممارسات الدولية. تم تصميم إطار عمل حوكمة الشركات هذا لضمان أن تحظى شركة الظفرة للتأمين بثقافة الاتساق والمسؤولية والمساءلة والشفافية بأعلى المقاييس وعلى جميع المستويات.

بدأت شركة الظفرة للتأمين في عام 2010 مراجعة استباقية لإطار حوكمة الشركات الخاص بها واعتمدت مبادئ توجيهية شاملة لحوكمة الشركات بما يتماشى مع لوائح ومعايير حوكمة الشركات الحديثة الخاصة بشركات التأمين والتي وضعها مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي بموجب التعميم رقم (CBUAE/BS/2022/463) وبما يتوافق مع القرار الوزاري "بناءً على قرار رئيس مجلس إدارة الهيئة رقم (3/ رئيس مجلس الإدارة) لعام 2020 بشأن اعتماد دليل حوكمة الشركات المساهمة.

تلتزم شركة الظفرة للتأمين بأعلى مستوى من حوكمة الشركات، وقد استخلصت قيمها من نظام يدمج الأخلاق والنزاهة المؤسسية الممارسات المتوافقة الرائدة. يشكل كلاً من الشفافية والإنصاف والإفصاح والمساءلة المقومات الأساسية لعمل الشركة وإدارتها ومجلس إدارتها (يشار إليه فيما بعد باسم "مجلس الإدارة"). في الواقع، فإن التزام الشركة بممارسات حوكمة الشركات الجيدة يسبق قوانين وصلاحيات مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي وهيئة الأوراق المالية والسلع.

إن دور مجلس الإدارة هو تمثيل المساهمين ويكون مسؤولاً أمامهم عن خلق وإنشاء القيمة وتقديمها من خلال الحوكمة الفعالة للأعمال.



هيكل الحوكمة والامتثال

(معايير المبادرة العالمية للتقارير أرقام (102-5)، (102-11)، (102-16)، (102-18)، (205-3)، (405-1)، (G1)، (G2)، (G6)

هيكل الحوكمة الخاص بنا:

يتكون مجلس إدارتنا من تسعة أعضاء، ثلاثة منهم مستقلون. لدينا حالياً عضوة واحدة في مجلس الإدارة. جميع أعضاء مجلس الإدارة لدينا هم رجال أعمال مواطنون بارزون يتمتعون بسمعة طيبة ولديهم سجلات حافلة في تأسيس وقيادة الشركات الناجحة.

أنشأنا لجاناً مختلفة تابعة لمجلس الإدارة، كلٍ منها مسؤول عن الوظائف الأساسية لضمان الحوكمة الجيدة. وفيما يلي هيكل الحوكمة الخاص بنا إلى جانب مخطط موجز للغرض من كل لجنة.

لجنة التدقيق

تقوم بالإشراف على عملية إعداد التقارير المالية وعملية التدقيق ونظام الشركة للرقابة الداخلية والامتثال للقوانين واللوائح.

لجنة الاستثمار

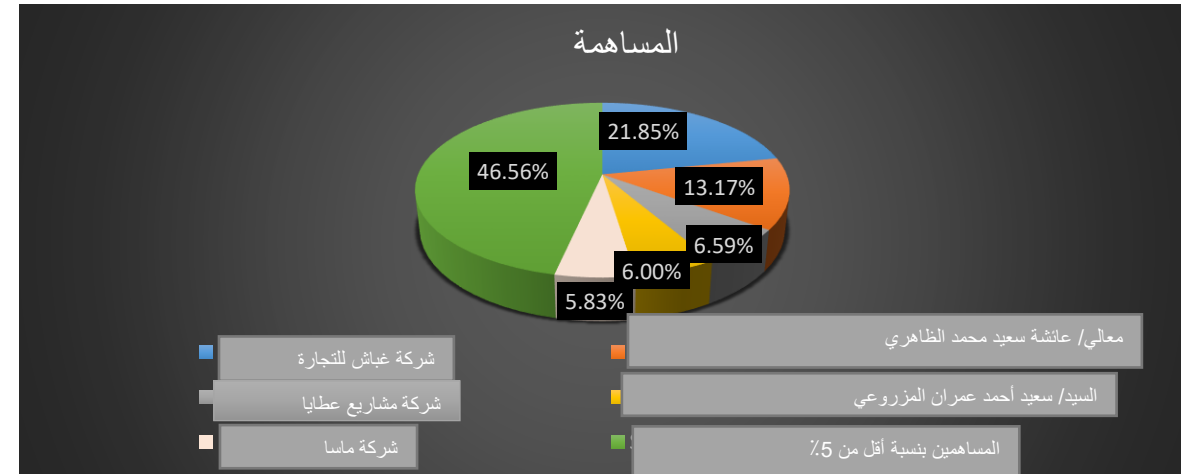
تطور سياسة الاستثمار وإدارة المخاطر بالطريقة التي تتناسب مع مستوى قبول المخاطر الذي حدده مجلس الإدارة لضمان الاستثمار المناسب لأموال الشركة.

لجنة التعيينات والمكافآت

تطور وتشرف على معايير تحديد المؤهلات والتنوع والاستقلالية لمجلس الإدارة. فضلاً على أنها توصي بسياسة تتعلق بمكافآت أعضاء مجلس الإدارة والأدوار الإدارية الأساسية.

هيكل الملكية الخاص بنا:

اعتباراً من 31 ديسمبر 2023، كان لدينا 157 مساهماً، 100% منهم من مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة. كما يوجد أدناه رسم بياني يوضح هيكل الملكية الخاص بنا:



م.م	تصنيف المساهمين	نسبة المساهمة (%)		
		الأفراد	الشركات	الحكومات
1	المواطنين	60.39	39.61	-
2	العرب	-	-	-
3	الأجانب	-	-	-
	الإجمالي	60.39	39.61	-

“الأعمال التجارية المؤاتية للبيئة”

هيكل الحوكمة والامتثال

معايير المبادرة العالمية للتقارير أرقام (102-5)، (102-11)، (102-16)، (102-18)، (205-3)، (405-1)، (G1)، (G2) و (G6)

إدارة المخاطر:

تواجه شركات التأمين العديد من المخاطر الخارجية والداخلية. كما يتحمل مجلس الإدارة المسؤولية الكاملة عن التأكد من وجود الأطر والسياسات والإجراءات اللازمة لإدارة هذه المخاطر والتحكم فيها وأن يتم تنفيذها بكفاءة من الإدارة العليا والشركة ككل.

وترتكز ممارسة إدارة المخاطر في الشركة على إدارة المخاطر المؤسسية لديها، وهو أمر ضروري للتنفيذ الفعال لاستراتيجية العمل، وللحفاظ على التميز التشغيلي، وخلق وإنشاء قيمة مشتركة لجميع أصحاب المصلحة.

تعي وتدرك شركة الظفرة للتأمين ش.م.ع أهمية وجود أنظمة إدارة مخاطر مؤسسية ذات كفاءة وفاعلية. كما يتركز الهدف من إطار إدارة المخاطر على الشركة في تعزيز ثقافة الوعي بالمخاطر عبر الأعمال التجارية وتوافر المعرفة بالمخاطر والمعلومات القيمة لعمليات اتخاذ وصنع القرار. تهدف شركة الظفرة للتأمين ش.م.ع إلى تحديد ودمج مخاوف الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في إدارة المخاطر والممارسات المكتتبه. من المهم أن تحظى المخاطر الأساسية بتسجيلها وفهمها ومراقبتها والتحكم فيها بمختلف الوسائل.

سياسة وإجراءات كاشفي المخالفات لدينا:

تشجع سياسة الإبلاغ عن المخالفات الواضحة الثقافة الأخلاقية من خلال تحفيز الأشخاص على الإبلاغ عن حالات سوء السلوك، كما وضعت آلية الإبلاغ عن المخالفات في شركة الظفرة للتأمين ش.م.ع لتلقي نصائح مجهولة أو شكاوى تتعلق باحتمال الاحتيال أو انتهاكات الامتثال. كما يتوافر لدى شركة الظفرة للتأمين ش.م.ع عنوان بريد إلكتروني مخصص، ويراقبه مسؤول الامتثال، ويمكن الإبلاغ عن أي احتيال أو فعل خاطئ يُشاهد بشكل مجهول من أي شخص تابع للمؤسسة، كما يتم التعامل مع المعلومات المنقولة سرياً من إدارة الامتثال.

سياسة مكافحة غسيل الأموال:

لدينا سياسة شاملة لمكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب، وإن كافة الموظفين على علم ودراية بها ويُدربوا على تنفيذها. علاوة على ذلك، فإن لدينا مسؤول مكافحة غسيل الأموال يعمل باستقلالية كاملة ولديه الصلاحية للإشراف على الإدارة والتنفيذ المناسبين لسياسة مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب الخاصة بنا ويضمن امتثالها التام للقواعد واللوائح.

تلتزم شركة الظفرة للتأمين ش.م.ع بأعلى معايير الامتثال لمكافحة غسيل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب ويُطلب من الإدارة والموظفين الالتزام بهذه المعايير لمنع استخدام منتجاتها أو خدماتها لأغراض غسيل الأموال، بالإضافة إلى حماية مصالح عملائها/ أصحاب المصالح.

الرقابة الداخلية والامتثال:

يرتكز سجلنا الحافل بالنجاحات على الثقة التي اكتسبناها طوال السنوات الماضية من عملائنا وجميع أصحاب المصلحة الرئيسيين الآخرين. كما أنه من أجل المحافظة على هذه الثقة بشكل مستمر والاعتماد عليها، لدينا سياسات وإجراءات الرقابة الداخلية والامتثال اللازمة لضمان أخلاقيات العمل.

يقوم بائعي الطرف الثالث بإجراء عمليات تدقيق داخلية مستقلة لغرض المراجعة النقدية للعمليات التجارية وإدارة المخاطر وبيئة الامتثال الشاملة داخل المؤسسة. كما تقوم إدارة الامتثال بإرسال نتائج التدقيق الداخلي مباشرة إلى لجنة التدقيق.

تكمن مهمة الامتثال في مراجعة الامتثال التنظيمي وتقييم حالة الامتثال لتحقيق الالتزام الكامل. بناءً على سياسة الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات ومتطلبات إعداد التقارير، ستضمن مهمة الامتثال مراجعة متطلبات الامتثال الخاصة بالممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.

إجراءات الشراء:

كجزء من سعينا لتحقيق التميز التشغيلي، لدينا أيضاً نظام مشتريات قوي مع إجراءات واضحة تنظم شراء جميع السلع والخدمات كما يساعد النظام على تحسين التكاليف، بالإضافة أنه يضمن أننا نتعامل فقط مع موردين موثوقين يتطلعون إلى إقامة علاقة عمل طويلة الأمد.



حوادث الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة (معيار المبادرة العالمية للتقارير 205-3)
إجمالي عدد وطبيعة حوادث الفساد المؤكدة

عدد حوادث الفساد المؤكدة	طبيعة الحوادث
2021	لا يوجد
2022	لا يوجد
2023	لا يوجد

إجمالي عدد الحوادث المؤكدة التي تم فيها فصل الموظفين أو تأديبهم بسبب الفساد:

إجمالي عدد حوادث الفساد المؤكدة:	
2021	لا ينطبق
2022	لا ينطبق
2023	لا ينطبق

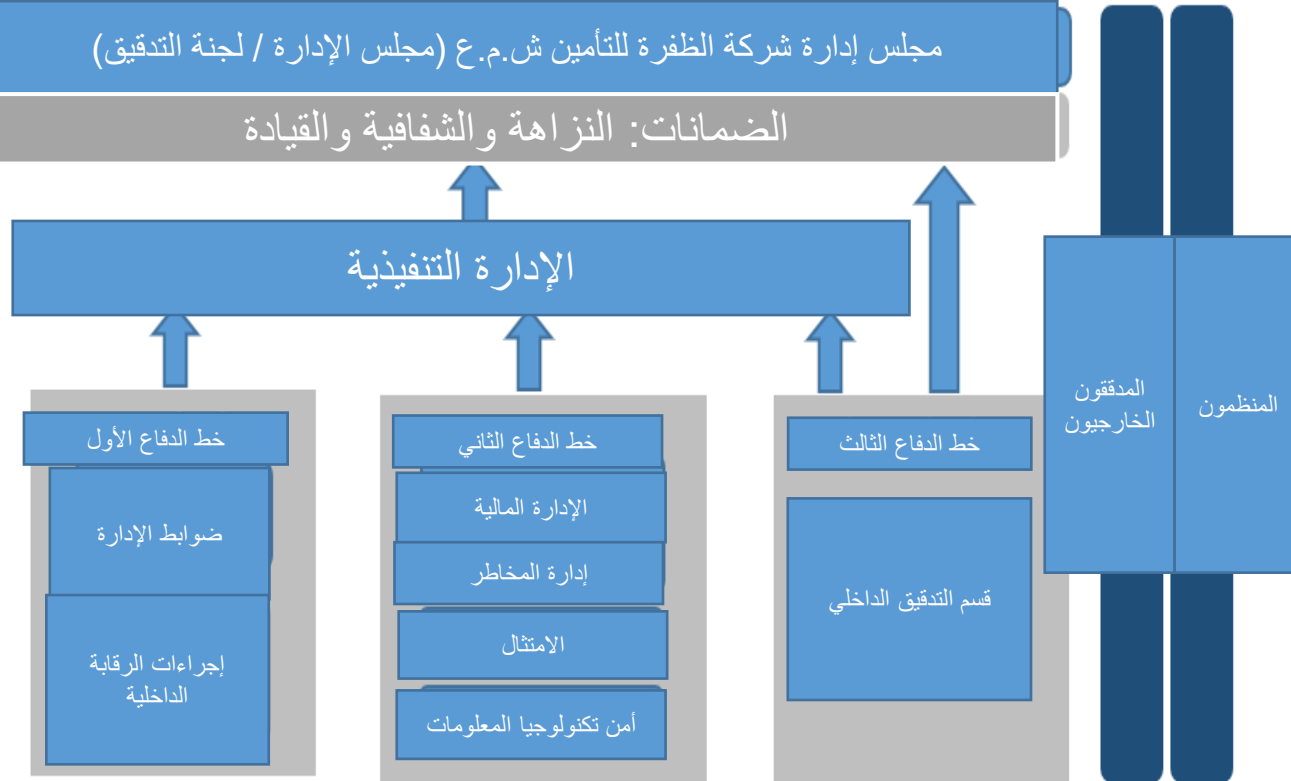
إجمالي عدد الحوادث المؤكدة عند إنهاء أو عدم تجديد العقود مع شركاء العمل بسبب انتهاكات متعلقة بالفساد:

إجمالي عدد الحوادث المؤكدة	
2021	لا ينطبق
2022	لا ينطبق
2023	لا ينطبق

بيئة التحكم الخاصة بنا:

"تتبع شركة الظفرة للتأمين ش.م.ع وتعتقد في "خطوط الدفاع الثلاثة" نموذج الحوكمة"

كما أسست شركة الظفرة للتأمين مهام رقابية رئيسية للمراقبة والتشاور وإعداد التقارير حول الحوكمة الرئيسية والمخاطر التشغيلية. وقد تم تحديد موثيق وخطوط إبلاغ واضحة لضمان الشفافية والاستقلالية.



هيكل الحوكمة والامتثال

(معايير المبادرة العالمية للتقارير أرقام (102-5)، (102-11)، (102-16)، (102-18)، (205-3)، (405-1)، (G1)، (G2) و (G3))

خط الدفاع الأول:

يتعلق بإدارة المخاطر في المحاور التي تنشأ فيها. وينفذ الأشخاص الذين يتحملون المخاطر هذه الأنشطة نيابة عن الشركة، حيث تتكون إدارة المخاطر في هذا المستوى من عمليات الفحص والضبط المناسبة المدرجة في الإجراءات ذات الصلة والمبادئ التوجيهية التي وضعتها اللجنة التنفيذية بمساعدة إطار إدارة المخاطر.

خط الدفاع الثاني:

يتعلق بأنشطة إدارة المخاطر التي يتم تنفيذها من خلال إطار إدارة المخاطر والعمليات المساندة الهامة. على وجه التحديد، يتحمل إطار إدارة المخاطر مسؤولية الإعداد والمراجعة الدورية لهذه السياسة، وكذلك المراقبة المستمرة للامتثال لسياساتها وإجراءاتها. كما توفر الوظيفة الاكتوارية- بصفتها الاستشارية- الخبرة الفنية لكل من خط الدفاع الأول والثاني.

خط الدفاع الثالث:

يتعلق بأنشطة التدقيق الداخلي التي توفر من خلال عملها تأكيداً مستقلاً لمجلس الإدارة بخصوص أداء وفاعلية أنظمة إدارة المخاطر داخل الشركة. كما يقوم قسم التدقيق الداخلي بإجراء عمليات تدقيق داخلية منتظمة للإجراءات المطبقة لإدارة جميع أنواع المخاطر ومدى فعاليتها، ويتم تلخيص نتائج هذه المراجعات في التقارير المقدمة إلى مجلس الإدارة من خلال لجنة التدقيق، وإلى الإدارة العليا.

التأكد الخارجي:

التأكد من هيئات خارجية مستقلة مثل المراجعين والمدققين الخارجيين والهيئات الخارجية الأخرى. قد لا تكون الهيئات الخارجية على علم بالمؤسسة التي تقوم بمهمة التدقيق الداخلي، ولكن يمكنها تقديم منظور جديد وقيّم. علاوة على ذلك، فإن وضعهم الخارجي مرئي بشكل واضح للأطراف الأخرى، بحيث لا يمكن أن يكونوا مستقلين فحسب، بل يُنظر إليهم على أنهم مستقلون.



المسؤولية الاجتماعية للشركة



efficiency

quality

profit



مسؤوليتنا كصاحب عمل

معايير المبادرة العالمية للتقارير أرقام (102-7)، (102-8)، (102-16)، (401-1)، (401-2)، (405-1)، (405-2)، (S2)، (S3)، (S4)، (S5) و (S6)

إجمالي الموظفين الجدد

ومن الأهداف في عام 2024، أننا سنعمل على تحسين وتعزيز سياساتنا المتعلقة بالموارد البشرية بصورة أكبر لضمان تجربة سلسة لموظفينا وكذلك للحفاظ على رفاهيتهم. كما أننا ملتزمون بتهيئة البيئة التي تمكن موظفينا من تحقيق تطلعاتهم. كما أن شركتنا لن تقبل مطلقاً أي سلوك به مضايقات أو معاملة غير عادلة أو أي سوء سلوك مماثل. ولدينا حالياً دليل للموظفين يضمن نهجاً موحدًا لسلوك العمل المناسب، ولحماية حقوق الموظفين، والذي سيُرفق معه في عام 2024 سياسة مدونة سلوك مخصصة.

إن موظفونا في صميم كل ما نقوم به من عمل وهم المساهم الرئيسي في نجاحنا. كما أن تفانيهم والتزامهم تجاه عملنا أمر أساسي لاستراتيجيتنا وعملياتنا.

نسعى لضمان أن يجد موظفينا مغزى لعملهم وأن رفاهيتهم تلبى احتياجاتهم. ولا يُحقق ذلك إلا بتهيئة بيئة تفضي إلى الإدماج والإبداع. ويجب أن يشعر موظفونا بأنه يمكنهم التقدم في العمل بشركة الظفرة للتأمين ش.م.ع وأن فرص التطوير ستتاح لهم دائماً.

ولتحقيق هذه الغاية، فقد اتخذنا قراراً استراتيجياً لإعادة تشكيل قسم الموارد البشرية الخاص بينا لتوفير مكان عمل يجذب المواهب ويطورها ويحفظ بها. والأكثر أهمية هو العمل على خلق وإنشاء بيئة مرنة وقابلة للتكيف مع الاحتياجات المتطورة للموهوبين.

وبينما نعمل على تجديد قسم الموارد البشرية لدينا، نأخذ بعين الاعتبار العمل على توفير وتحقيق الرفاهية لكل موظف من موظفينا البالغ عددهم 182 موظفًا. كما يعمل كافة موظفينا بدوام كامل ويعمل معظمهم (86%) في مقرنا الرئيسي بأبوظبي.

67%
عدد الموظفين الذكور
الجدد لعام
(2023)

33%
عدد الموظفات الإناث
الجدد لعام
(2023)

2023 16 عدد الموظفات الإناث الجدد 67% من إجمالي عدد الموظفين الجدد	2022 11 عدد الموظفات الإناث الجدد 50% من إجمالي عدد الموظفين الجدد	2021 1 عدد الموظفات الإناث الجدد 11% من إجمالي عدد الموظفين الجدد
2023 8 عدد الموظفين الذكور الجدد 33% من إجمالي عدد الموظفين الجدد	2022 11 عدد الموظفين الذكور الجدد 50% من إجمالي عدد الموظفين الجدد	2021 8 عدد الموظفين الذكور الجدد 89% من إجمالي عدد الموظفين الجدد

11 الشارقة	14 دبي	157 أبوظبي	2023 182 إجمالي عدد الموظفين
10 الشارقة	13 دبي	152 أبوظبي	2022 175 إجمالي عدد الموظفين
9 الشارقة	12 دبي	155 أبوظبي	2021 176 إجمالي عدد الموظفين

182
إجمالي عدد الموظفين
لعام (2023)

مسؤوليتنا كصاحب عمل

وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير أرقام (102-7)، (102-8)، (102-16)، (401-1)، (401-2)، (405-1)، (405-2)، (S2)، (S3)، (S4)، (S5) و (S6)

إجمالي الموظفين حسب فئة الوظيفة والجنس:

من كبار المسؤولين
إلى التنفيذيين رفيعي
المستوى

المستوى	المستوى المتوسط	مستوى المبتدئين
2023 1% الموظفات	2023 0% الموظفات	2023 27% الموظفات
8% الموظفين الذكور	11% الموظفين الذكور	53% الموظفين الذكور
2022 1% الموظفات	2022 0% الموظفات	2022 22% الموظفات
8% الموظفين الذكور	12% الموظفين الذكور	57% الموظفين الذكور
2021 1% الموظفات	2021 0% الموظفات	2021 17% الموظفات
9% الموظفين الذكور	13% الموظفين الذكور	60% الموظفين الذكور

البيان التفصيلي للجنس:

2023 30 الموظفات الإناث	2022 39 الموظفات	2021 31 الموظفات
27% من جميع الموظفين	22% من جميع الموظفين	18% من جميع الموظفين
2023 132 الموظفين الذكور	2022 136 الموظفين الذكور	2021 145 الموظفين الذكور
73% من جميع الموظفين	78% من جميع الموظفين	82% من جميع الموظفين

التنوع والشمول والمساواة:

نحن شركة الظفرة للتأمين ش.م.ع نعمل على أساس تكافؤ فرص العمل. ولا نسعى فقط للحفاظ على التمثيل النسائي العالي في شركتنا، والتي تبلغ حالياً 27% من إجمالي القوى العاملة، ولكننا نتطلع أيضاً إلى توفير المزيد من الفرص للنساء في الأدوار القيادية.

نحن فخورون بأن لدينا قوة عاملة متنوعة، تتكون حالياً من 19 جنسية مختلفة. نعتقد أن ثقافتنا المتنوعة وتكويننا تجعلنا أكثر ابتكاراً وأفضل تجهيزاً لخدمة الطبيعة المتنوعة للعملاء بدولة الإمارات العربية المتحدة. ولدعم بيئة العمل هذه، نعمل على تعزيز بيئة عمل عادلة وشاملة تسمح لكل موظف بالتقدم والنجاح.

استخدمنا منهجية حساب مختلفة لتقرير هذا العام والذي يأخذ في الاعتبار الأرقام اعتباراً من 31 ديسمبر (سنوات تطبيق هذه المنهجية في المستقبل).

إجمالي عدد الجنسيات:

2023 19 إجمالي عدد الجنسيات	2022 18 إجمالي عدد الجنسيات	2021 15 إجمالي عدد الجنسيات
-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------



تفصيل الجنس:

2023 3 الموظفات 17% من الموظفين تاركي العمل	2022 3 الموظفات 14% من الموظفين تاركي العمل	2021 0 الموظفات 0% من الموظفين تاركي العمل
2023 15 الموظفين الذكور 83% من الموظفين تاركي العمل	2022 19 الموظفين الذكور 86% من الموظفين تاركي العمل	2021 11 الموظفين الذكور 100% من الموظفين تاركي العمل

معدل الدوران:

2023	2022	2021
10% معدل الدوران	13% معدل الدوران	6% معدل الدوران

إجمالي الموظفين حسب الفئة العمرية:

فوق 50 سنة	50-30 سنة	أقل من 30 سنة
2023 36 من إجمالي عدد الموظفين	2023 120 من إجمالي عدد الموظفين	2023 26 من إجمالي عدد الموظفين
2022 31 من إجمالي عدد الموظفين	2022 112 من إجمالي عدد الموظفين	2022 32 من إجمالي عدد الموظفين
2021 31 من إجمالي عدد الموظفين	2021 117 من إجمالي عدد الموظفين	2021 28 من إجمالي عدد الموظفين

الموظفون – شركاؤنا

تدعم بيئة العمل والممارسات في شركة الظفرة للتأمين ش.م.ع الموظفين من خلال التأكد من توافر المهارات الأساسية لديهم وتطويرها لخدمة أصحاب المصلحة لدينا. تتمثل الأهداف الأساسية لاستراتيجية الموارد البشرية لدى شركة الظفرة للتأمين ش.م.ع في جذب أفضل المواهب والاحتفاظ بها، وتعزيز التنوع والمساواة. في حين أن رفاهية الموظفين تظل محور تركيزنا الرئيسي، فإننا نشجع ونعزز ثقافة العمل المستدامة والتوازن بين العمل والحياة والصحة العامة للموظفين.

هدف التنمية المستدامة العاشر

الحد من أوجه عدم المساواة



هدف التنمية المستدامة الرابع

التعليم الجيد



هدف التنمية المستدامة الثالث

الصحة الجيدة والرفاهية



هدف التنمية المستدامة الثامن

العمل اللائق والنمو الاقتصادي



هدف التنمية المستدامة الخامس

المساواة بين الجنسين

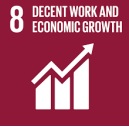


دليل الارتباط الاجتماعي مع سوق أوظيفي للأوراق المالية



المساواة بين الجنسين:

- تؤمن شركة الظفرة للتأمين ش.م.ع بالمساواة بين الجنسين ومنح الفرص على أساس الجدارة فقط وليس الجنس.
- تسعى شركة الظفرة للتأمين ش.م.ع إلى خلق بيئة عمل تشعر فيها المرأة بالأمان والرؤية والتمكين.
- تشكل المرأة حاليًا 27% من القوة العاملة.



العمل اللائق والنمو الاقتصادي:

- في إطار التزامنا بتوفير بيئة عمل صحية، فإننا نعمل على توفير توازن صحي في الحياة العملية لموظفينا، وبالتالي يتم تشجيع هؤلاء الموظفين على عدم العمل بعد انتهاء ساعات العمل.
- يمكن دائمًا لفريق الإدارة الوصول بسهولة لجميع الموظفين لإرشادهم ومساعدتهم في العمل.
- لن تشارك شركة الظفرة للتأمين ش.م.ع في عمالة الأطفال أو العمل القسري ولن تتعامل مع أي بائعين/ شركاء يستغلون الضعفاء للحصول على ميزة اقتصادية.



الحد من أوجه عدم المساواة:

- لا تقوم شركة الظفرة للتأمين ش.م.ع بالتمييز فيما يتعلق بالدين أو الجنس أو اللغة أو العرق.
- يرد ذلك بوضوح في دليل الموارد البشرية للشركة.
- لن تشارك شركة الظفرة للتأمين ش.م.ع في عمالة الأطفال أو العمل القسري ولن تتعامل مع أي بائعين/ شركاء يستغلون الضعفاء للحصول على ميزة اقتصادية.
- تتبع شركة الظفرة للتأمين ش.م.ع أيضًا سياسة رواتب وأجور واضحة على أساس الكفاءة والخبرة ولا تمارس التمييز على أساس الطبقة أو العقيدة أو اللون أو الجنس.



الصحة الجيدة والرفاهية:

- تقوم شركة الظفرة للتأمين ش.م.ع بتنفيذ برنامج تعقيم منتظم للتأكد من أن المباني آمنة لعملائها والمستأجرين والموظفين.
- لم يتم الإبلاغ عن أي حوادث عمل خطيرة تتعلق بصحة الموظفين في عام 2023.



التعليم الجيد:

- تشجع شركة الظفرة للتأمين ش.م.ع موظفيها على المشاركة في المؤتمرات التي تنظمها المؤسسات المختلفة لتعزيز المعرفة ومواكبة التغييرات الحالية.
- تشجع شركة الظفرة للتأمين ش.م.ع موظفيها أيضًا على عمل الدراسات العليا المتعلقة بمجال عملهم وتزويدهم بإجازات مدفوعة الأجر للفحص وسداد رسوم الدورة والمواد الدراسية.



عملائنا:

نهجنا في الإشراف على العملاء هو المعاملة الشفافة والعادلة لعملائنا بدءًا من الاستفسار عن خدماتنا إلى اختيار منتجات التأمين المناسبة والتسوية العادلة وفي الوقت المناسب لمطالبات التأمين الخاصة بهم. لطالما كان عملاؤنا في صميم كل ما نقوم به، ويعد ضمان رضاهم المستمر وتلبية توقعاتهم أمرًا محوريًا لتقدمنا ونجاحنا. قامت شركة الظفرة باتخاذ التدابير اللازمة لضمان علاقات مسؤولة مع العملاء. نظام إدارة الشكاوى: يوجد في شركة الظفرة نظام لإدارة الشكاوى يقوم بحل جميع الشكاوى خلال يوم عمل واحد من وقت استلام الإخطار بذلك.

عدد حالات عدم الامتثال للوائح أو المدونات الطوعية، التي تؤدي إلى تحذير أو غرامة أو عقوبة (معلومات المنتج والخدمة وتصنيفها)

2021	لا يوجد
2022	لا يوجد
2023	لا يوجد

عدد حالات عدم الامتثال للوائح أو المدونات الطوعية، التي تؤدي إلى تحذير أو غرامة أو عقوبة (الاتصالات التسويقية)

موظفينا:

يحتاج موظفونا إلى الوصول إلى تفاصيل العملاء ليكونوا قادرين على تلبية احتياجاتهم، مع ضمان قدرتهم على الوصول إلى المعلومات بطريقة مستمرة دون التعرض لخطر الانقطاع.

2021	لا يوجد
2022	لا يوجد
2023	لا يوجد

إن هدفنا التشغيلي هو تقديم خدمة متميزة للعملاء بشكل مستمر. نعتقد اعتقادًا راسخًا أنه لا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال البقاء على مقربة من عملائنا والمشاركة المستمرة معهم لتحديد احتياجاتهم المتطورة.

إن الثقة هي أهم عنصر في علاقتنا مع عملائنا. ويمكن تحقيق ذلك من خلال تقديم منتجات بسيطة وعالية الجودة، يمكنهم من خلالها إدارة مخاطرهم والاستمرار في حياتهم، مع العلم أن شركة التأمين خاصتهم ستفي بوعودها.

بالإضافة إلى ذلك، فإن الطريقة الأكثر فاعلية بالنسبة لنا لمواصلة التركيز على العملاء هي الاستماع إلى ملاحظاتهم ومراقبة تقييمهم لخدماتنا ومنتجاتنا.

معلومات المنتج والخدمة وتصنيفها

بالإضافة إلى التدابير المذكورة أعلاه، من المهم أن يتم تزويد العملاء بمعلومات دقيقة ومفيدة لاتخاذ القرار والسماح لهم باتخاذ قرارات مستنيرة. تحقيقًا لهذه الغاية، تجري مراجعات منتظمة لجميع المواد التسويقية ومعلومات المنتجات الخاصة بنا للتأكد من أنها محدثة.

عملاننا

حصول شركة الظفرة للتأمين على شهادة أيزو 27001:

أيزو 27001 هو معيار محدد لنظام إدارة أمن المعلومات ويضمن أن إطار أمن معلومات الشركة قوي ويتبع أفضل الممارسات.

خلال عام 2023، لم تسجل شركتنا أي انتهاكات لخصوصية العملاء

إجمالي عدد الشكاوى الواردة من جهات خارجية والمثبتة من قبل المؤسسة:

لا يوجد	2021
لا يوجد	2022
لا يوجد	2023

إجمالي عدد الشكاوى من الهيئات التنظيمية:

لا يوجد	2021
لا يوجد	2022
لا يوجد	2023

إجمالي عدد التسريبات أو السرقات أو الخسائر التي تم تحديدها لبيانات العميل:

لا يوجد	2021
لا يوجد	2022
لا يوجد	2023

امتثال شركة الظفرة للتأمين لمعايير أبطوبي الخاص بأمن المعلومات الصحية والأمن الإلكتروني

أصدرت دائرة الصحة معايير أبطوبي الخاصة بأمن المعلومات الصحية والأمن الإلكتروني المصمم لضمان امتثال الشركات للمعايير الصناعية والدولية لأمن المعلومات. يأتي هذا كمبادرة تكميلية لتبادل المعلومات الصحية الحكومية من أجل مزيد من الأمن وثقة الجمهور.

امتثال شركة الظفرة للتأمين لمتطلبات وكالة استخبارات الإشارات

وكالة استخبارات الإشارات، المعروفة سابقاً باسم الهيئة الوطنية للأمن الإلكتروني، هي الهيئة الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة المسؤولة عن تعزيز الأمن الإلكتروني للدولة. نشرت وكالة استخبارات الإشارات لوائح يتعين على جميع المؤسسات الحكومية والمجموعات شبه الحكومية وكيانات الأعمال العاملة داخل القطاعات المحددة كبنية تحتية حيوية يجب اتباعها.

قامت شركة الظفرة للتأمين بالامتثال لمتطلبات وكالة استخبارات الإشارات في عام 2023 ولديها سياسات وإجراءات مختلفة لحماية بياناتها وضمان قوة إجراءاتها الأمنية. يوضح الرسم البياني أدناه بعض العناصر الرئيسية التي تم من خلالها تطوير جميع السياسات المختلفة.

حماية البيانات

إننا في شركة الظفرة للتأمين نعتقد اعتقاداً راسخاً بضرورة حماية بيانات عملائنا وضمان خصوصيتهم. يعهد إلينا عملائنا ببياناتهم، وعلينا مسؤولية حمايتها من خلال جميع أنظمتنا وعملياتنا.

لقد وضعنا نظاماً قوياً لأمن المعلومات وسياسة إدارة البيانات.

إن نوع المعلومات التي نتعامل معها وخصوصية البيانات وأمنها له أهمية كبيرة بالنسبة لنا، ولذا فإننا نواصل تنفيذ أنظمة أمن البيانات التي تحافظ على خصوصية البيانات من خلال توفير أقصى درجات الأمن.

لقد قمنا أيضاً بإعداد موقع للتعافي من الكوارث مع مركز بيانات اتصالات لتعزيز بياناتنا وتوافرها.

يتم أيضاً إجراء مراجعة دورية مستقلة لتقنية المعلومات على فترات منتظمة لضمان عدم وجود مخاطر كبيرة أو إذا تم تحديد أي مخاطر من تنفيذ الإجراءات العلاجية.



التزاماتنا تجاه المجتمع

(معايير المبادرة العالمية للتقارير أرقام (102-9)، (413)، (S11) و (S12)

الاستعانة بالموارد المحلية

تحصل شركة الظفرة للتأمين على احتياجات الشراء الخاصة بها من الموردين المحليين. كما يساهم هذا التوجه الاستراتيجي في المجتمع بعدة طرق:

البيئة: يؤدي توطين سلسلة التوريد إلى تقليل استخدام الطاقة المتعلقة بالشحن والتخزين مما يساهم في تقليل انبعاثات غازات الاحتباس الحراري.

المجتمع: إن التوريد محليًا يعني إفادة المصنعين المحليين ومقدمي الخدمات مما يساعد بدوره في خلق فرص الوظائف المحلية والحفاظ عليها ويدعم نمو اقتصاد دولة الإمارات العربية المتحدة.

تحسين التكلفة: يساعد الشراء من المزودين المحليين الشركة أيضًا على تحسين تكاليفها من خلال القدرة على الوصول إلى عدد أكبر من الموردين، مما يساعد بدوره الشركة في البحث عن أسعار تنافسية يمكن أيضًا تقديمها بكفاءة.

تحقيقًا لهذه الغاية، وكدليل على التزام شركة الظفرة للتأمين تجاه المصادر المحلية، نحن معتمدون بشهادة برنامج القيمة الوطنية المضافة. حيث يعزز برنامج القيمة الوطنية المضافة مساهمة الشركات الإماراتية في الاقتصاد المحلي ويدعم الصناعات المحلية.

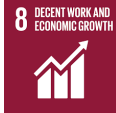
في شركة الظفرة للتأمين نتحمل المسؤولية تجاه المجتمع ومجتمعنا على محمل الجد. وبصفتنا شركة مواطنة جيدة، نتطلع إلى إحداث تأثير ملموس على المجتمع والمساهمة في صموده.

نتطلع إلى تعزيز استراتيجية مواطنة الشركات لدينا بعد الانتهاء من الممارسة الشاملة لإشراك أصحاب المصلحة لجعلها أكثر تركيزًا. ويتم توزيع الأنشطة الخاصة بنا بين تقديم التبرعات والرعاية إلى مؤسسات وجمعيات خيرية غير ربحية ذات صلة بالمجتمع، وكذلك من خلال المبادرات التطوعية للمساعدة بالمساهمة في قضايا مجتمعية جيدة.

تضمنت بعض التزاماتنا السابقة ما يلي:

- قدمنا في السابق تبرعات للجمعيات الخيرية والاجتماعية.
- من خلال التزام جميع موظفينا، شاركنا في برامج اغاثية منها مساهمات غذائية.





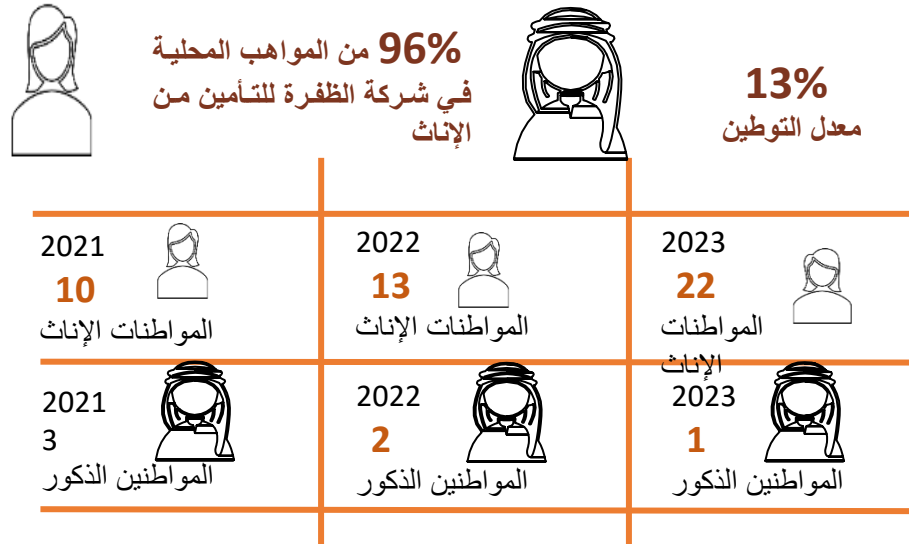
الاهتمام بالموهب المحلية:

أشارت الشركة بشكل خاص إلى تعزيز التوظيف في تقرير حوكمة الشركة لعام 2023 وموقعها الإلكتروني. نلتزم بالتوظيف ونوفر فرصاً للمواطنين للتوظيف والتدريب والتطوير الوظيفي.

لدى الشركة 13% من المواطنين الإماراتيين يعملون في الدوائر المختلفة. تقوم الشركة بالمتابعة الحثيثة وتبذل جميع الجهود لتلبية هدف التوظيف الذي حدده مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي في العام المقبل.

إن شركة الظفرة للتأمين قادرة على تدريب وتطوير مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة ودعمهم في حياتهم المهنية من خلال فرص التدريب والتوجيه المختلفة.

- تعتبر وزارة الموارد البشرية والتوظيف بدولة الإمارات العربية المتحدة هي الجهة الحكومية المسؤولة عن زيادة مشاركة المواهب بدولة الإمارات العربية المتحدة في القطاع الخاص.
- تساعد هذه الجهود على زيادة عدد الشباب ذوي المهارات الرئيسية بالإضافة إلى مساهمتهم في الاقتصاد المحلي. وينعكس هذا بشكل إيجابي على رفاهية المجتمع.
- في شركة الظفرة للتأمين نلتزم بشكل تام بتطوير المواهب الإماراتية وجعل هذه المبادرة في صميم استراتيجيتنا. نوفر باستمرار للمواهب المحلية لدينا فرص التطوير الشخصية والمهنية اللازمة للسماح لهم بالتقدم في حياتهم المهنية.



- تمركزت جهودنا بشكل خاص على ما يلي:
- التعاون مع وزارة الموارد البشرية والتوظيف للوصول إلى مجموعة المواهب الإماراتية ذات الصلة بعملنا،
- تفعيل جهودنا الخاصة لاستقطاب الكفاءات المحلية لشركتنا وقطاع التأمين من خلال توفير فرص التطوير لهم،
- ضمان منح الإماراتيين الفرصة للتميز من خلال الأدوار الرئيسية المختلفة.
- بلغ معدل التوظيف لدينا 13% في عام 2023 مع 96% (أو اثنان وعشرون من إجمالي ثلاثة وعشرون موظفًا محليًا) من الإناث. نحن نخطط لتعزيز تعاوننا باستمرار مع وزارة الموارد البشرية والتوظيف وزيادة معدلنا على أساس سنوي.

مشاركة أصحاب المصلحة والأهمية الجوهريّة

(معايير المبادرة العالمية للتقارير أرقام (102-40)، (102-42)، (102-43)، (102-44) و (102-47)

بالنسبة لهذا التقرير، اخترنا الاستفادة من أساليب المشاركة الحالية لدينا لاستخلاص الاستدامة الجوهريّة والموضوعات المتعلقة بالممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات ذات الصلة بنا والتي أبلغنا عنها. تطلب الإجراء تحديد أصحاب المصلحة الرئيسيين، أولئك الذين لهم تأثير على شركتنا ومن ثم مراجعة تحليل أساليب المشاركة الحالية لاستخلاص قائمة بالموضوعات الجوهريّة المتعلقة بالاستدامة الرئيسية. نقوم أدناه بإدراج كل من مجموعات أصحاب المصلحة الرئيسيين لدينا جنبًا إلى جنب مع طرق المشاركة الحالية:

العملاء	<ul style="list-style-type: none"> الموقع الإلكتروني آراء المستهلكين المواد التسويقية هيئة التأمين / المصرف المركزي وسائل التواصل الاجتماعي (لينكد إن)
الموظفين	<ul style="list-style-type: none"> مراجعات الأداء السنوية مقابلات الخروج الإعلانات الداخلية فاعليات الشركة
مجلس الإدارة وكبار المسؤولين التنفيذيين	<ul style="list-style-type: none"> اجتماعات منتظمة (شخصيًا و عبر الهاتف) اجتماعات مجلس الإدارة واللجان ذات الصلة
المساهمين (مجلس الإدارة 70% + المساهمين)	<ul style="list-style-type: none"> الاجتماعات العمومية السنوية الاجتماعات المنتظمة مع كبار المساهمين، شخصيًا و عبر الهاتف الإفصاحات التنظيمية الدورية للشركات
الحكومة	<ul style="list-style-type: none"> المشاركة المباشرة من خلال رسائل البريد الإلكتروني والاجتماعات
(المصرف المركزي ، سوق أبو ظبي للأوراق المالية، هيئة الأوراق المالية و السلع) و المجتمع	<ul style="list-style-type: none"> المنتديات المحلية
معيدي التأمين وشركات إدارة مطالبات التأمين الصحي والوسطاء	<ul style="list-style-type: none"> الارتكاز على برنامج المسؤولية الاجتماعية للشركات مدونة قواعد السلوك التقييم والمراجعة اجتماعات منتظمة مع شركاء العمل الذين يتم اختيارهم



التزام أصحاب المصلحة والأهمية الجوهرية

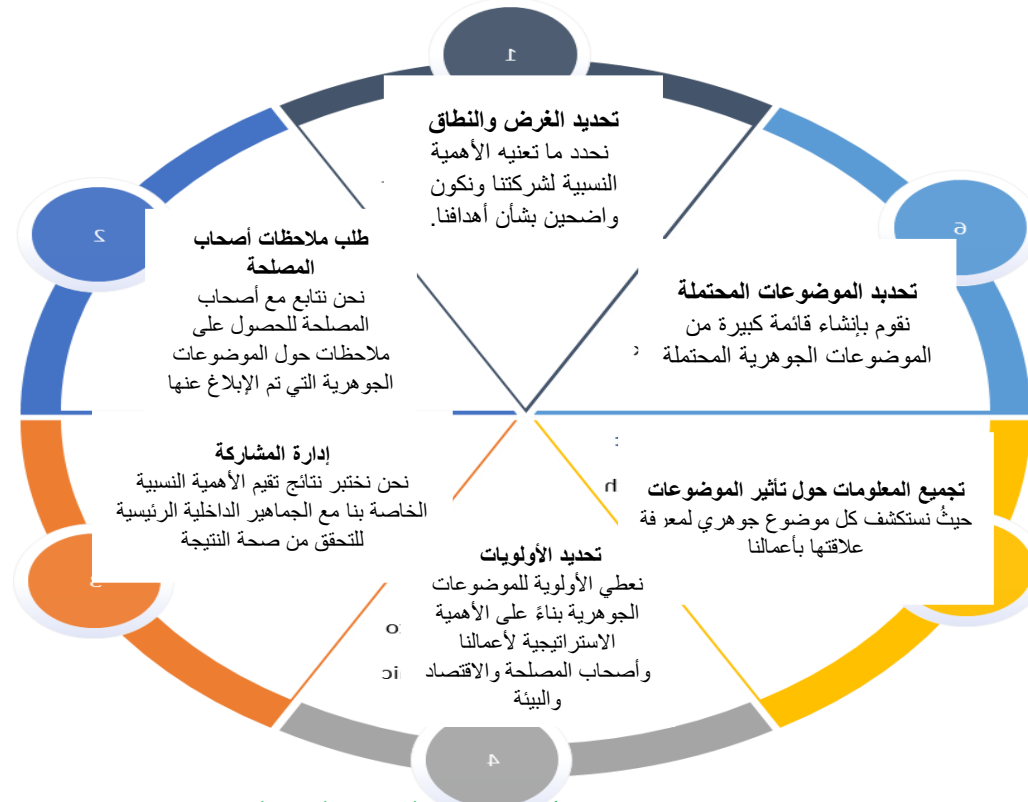
معايير المبادرة العالمية للتقارير أرقام (102-40)، (102-42)، (102-43)، (102-44) و (102-47)

نهج الأهمية النسبية لدينا

من أجل تقييم موضوعات الاستدامة الأكثر أهمية بالنسبة لشركتنا، نجري تقييمًا للأهمية النسبية لتحديد أهمية الموضوعات المختلفة بناءً على مدخلات أصحاب المصلحة وتأثير شركتنا على الموضوعات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية.

يوضح الرسم البياني أدناه النهج المكون

من 6 خطوات والذي نتبعه للوصول إلى قائمتنا الحالية للموضوعات الجوهرية، مما يجعلها ضرورية لمعالجتها، من أجل تلبية توقعات أصحاب المصلحة لدينا وإدارة تأثيرنا.



«الأعمال التجارية المؤاتية للبيئة»

إشراك أصحاب المصلحة والأهمية النسبية

(معايير المبادرة العالمية للتقارير أرقام (102-40)، (102-42)، (102-43)، (102-44) و (102-47)

مطابقة القائمة النهائية مع إفصاحات المبادرة العالمية لإعداد التقارير المقابلة بالإضافة إلى معايير سوق أبوظبي للأوراق المالية بخصوص الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات:

البنود	الموضوع الجوهري الرئيسي	إفصاحات المبادرة العالمية لإعداد التقارير	إفصاحات سوق أبوظبي للأوراق المالية	أهداف التنمية المستدامة
1	عمالة قيمة	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 401	S3: دروان العمالة	الهدف 8 من أهداف التنمية المستدامة: العمل اللائق والنمو الاقتصادي
2	التنوع والشمول	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 405	S2 معدل الأجور بين الجنسين S4 التنوع بين الجنسين G1 تنوع بمجلس الإدارة	الهدف 5 من أهداف التنمية المستدامة المساواة بين الجنسين
3	حماية البيانات	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 418	G6 خصوصية البيانات	الهدف 16 من أهداف التنمية المستدامة السلام والعدل والمؤسسات ذات السلطة
4	الأداء المالي	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 201	لا يوجد	الهدف 8 من أهداف التنمية المستدامة: العمل اللائق والنمو الاقتصادي
5	أخلاقيات العمل	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 417	لا يوجد	الهدف 16 من أهداف التنمية المستدامة: السلام والعدل والمؤسسات ذات السلطة
6	الإشراف البيئي	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 302	E1 انبعاثات الغازات الدفيئة E2 كثافة الانبعاثات E3 استخدام الطاقة E4 كثافة الطاقة E5 مزج الطاقة E6 استخدام المياه E7 العمليات البيئية E8 الرقابة البيئية E9 الرقابة البيئية	الهدف 6 من أهداف التنمية المستدامة المياه النظيفة والصرف الصحي الهدف 7 من أهداف التنمية المستدامة طاقة متجددة وبأسعار مناسبة الهدف 13 من أهداف التنمية المستدامة الإنتاج والاستهلاك بشكل مسؤول الهدف 13 من أهداف التنمية المستدامة العمل المناخي
7	الرقمنة	لا يوجد	لا يوجد	الهدف 9 من أهداف التنمية المستدامة الصناعة والابتكار والبنية التحتية





البيئة

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير أرقام (102-20)، (302-1)، (302-3)، (305-1)، (305-2)، (305-4)، (E1)، (E2)، (E3)، (E4)، (E5)، (E6)، (E7)، (E8)، (E9) و (E10)

نحن ندرك أهمية تقليل تأثير عملياتنا على البيئة. وتواصل شركة الظفرة للتأمين مراقبة أثارها البيئية وتنفيذ تدابير كفاءة الطاقة. فيما يلي أولويات جهودنا:

- زيادة الرقمنة وأتمتة العمليات لتقليل استخدام الأوراق وتقليل المطبوعات الملونة إلى الحد الأدنى كما يتم تشجيع عمليات الطباعة بكلا الوجهين.
- استبدال المصابيح عالية الاستهلاك للطاقة بمصابيح ليد الموفرة للطاقة.
- تقليل أثارنا الكربونية وإدارة كمية النفايات الناتجة عن عملياتنا.
- المراقبة المستمرة لانبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون واستخدام الطاقة واستهلاك المياه.



كجزء من هذا التقرير، قمنا بحساب انبعاثات الغازات الدفيئة الخاصة بنا والتي تعتبر شاملة بشكل خاص فيما يتعلق بانبعاثات النطاق رقم (1)، المتعلقة باستهلاكنا المباشر للطاقة (بشكل أساسي من خلال المركبات المملوكة للشركات)، وكذلك النطاق رقم (2) الذي يمثل استهلاك الكهرباء.

تختلف طبيعة عمل شركات التأمين، على سبيل المثال، عن الشركات المصنعة، من حيث أن انبعاثات النطاق رقم (3) الخاصة بهم تشكل جزءاً مهماً من انبعاثات الغازات الدفيئة لديهم بينما تمتلك الشركات الأخرى نطاقاً أكبر بكثير من الأثر 1 و 2. بالنسبة إلى شركة الظفرة للتأمين، هذا يعني أن معظم انبعاثات الغازات الدفيئة لدينا تنبع من استثماراتنا، بما في ذلك البنائين المملوكتين لنا بالإضافة إلى محفظتنا الاستثمارية.

كما ذكرنا سابقاً، أعلنت الإمارات العربية المتحدة في عام 2021 التزامها بأن تصبح اقتصاداً خالياً من الانبعاثات بحلول عام 2050. تقوم جميع الوزارات والهيئات التنظيمية حالياً بتضمين هذا الالتزام في استراتيجياتها التي ستنتقل تلقائياً إلى القطاع الخاص في شكل مراسيم تشريعية. لذلك من المهم أن تتخذ الشركات إجراءات مبكرة لمواءمة جهودها البيئية مع الأهداف الحكومية.



في شركة الظفرة للتأمين نتحمل مسؤوليتنا البيئية على محمل الجد ونتطلع إلى مواصلة جهودنا مع أفضل الممارسات. نحن نركز على تقليل انبعاثاتنا وتقليل كمية النفايات التي تصدر من جانبنا والتحول نحو مكان عمل أكثر تعميم.

نحن ملتزمون بالحد من الأثر البيئية لعملياتنا التجارية، وضمان الاستخدام الاقتصادي للموارد والتركيز على العمليات التي تدعم مبادرة "Think Green". هذه البرامج هي خطواتنا في تنفيذ العادات البيئية وتضمين فلسفة الشركة في الإجراءات التي نتخذها والتأثير الذي نحدثه لدعم مجتمعنا. فهم أن "التغيير هو الشيء الوحيد الثابت"، فإننا نراجع ونعيد النظر في أهدافنا التشغيلية ونتعاون مع الموظفين وشركاء سلسلة التوريد للعمل بشكل مسؤول وتشجيع التحسينات المستمرة وتحفيز الإشراف البيئي.

الأولويات البيئية

كون شركة الظفرة للتأمين كيانًا مسؤولًا، فهو أمر مدروس جدًا لتأثيره على المجتمع والبيئة. تحدد أهداف التنمية المستدامة أولوياتنا البيئية. ومن ثم، فإننا نعلم أن الموضوعات الرئيسية مثل تغير المناخ وتأثيره يجب أن تظل محور تركيزنا. يمكن أن تلعب شركات التأمين دورًا مهمًا للغاية في إحداث تأثير إيجابي على البيئة، نظرًا لكونها جزءًا مهمًا من سلسلة القيمة.

تتوافق أهدافنا وأولوياتنا البيئية مع رؤية دولة الإمارات العربية المتحدة لوضع دولة الإمارات على أنها اقتصاد منخفض الكربون.

الهدف (6) من أهداف التنمية المستدامة	
المياه النظيفة والصرف الصحي	
الهدف (12) من أهداف التنمية المستدامة	
الإنتاج والاستهلاك بشكل مسؤول	
الهدف (9) من أهداف التنمية المستدامة	
الصناعة والابتكار والبنية التحتية	
الهدف (13) من أهداف التنمية المستدامة	
الإجراءات المتعلقة بالمناخ	

البيئة – الربط مع إرشادات سوق أبوظبي للأوراق المالية



الإجراءات المتعلقة بالمناخ:

- في شركة الظفرة للتأمين، ندرك تأثير انبعاثات المركبات على البيئة والمناخ، ونشجع على استخدام البدائل الصديقة للبيئة مثل السيارات الكهربائية من خلال توفير التأمين على السيارات للمركبات الصديقة للبيئة بشروط وأسعار تنافسية.
- لقد استخدمنا بروتوكول غازات الدفيئة كدليل لحساب انبعاثات غازات الدفيئة لدينا وسنسعى لحساب 100% من انبعاثات غازات الدفيئة من العمليات التي تسيطر عليها شركتنا (باستخدام النهج التشغيلي).
- نحن نفضل دمج العوامل البيئية في أنشطة التأمين وسنواصل العمل مع شركائنا لتطوير منتجات التأمين للعملاء التي تعزز الإدارة المسؤولة والمستدامة للموارد.
- تتكون النفايات بشكل رئيسي من نفايات غير خطرة يتم إعادة تدوير بعض أجزاء منها بينما يتم التخلص من أجزاء أخرى وفقاً للإرشادات.



الإنتاج والاستهلاك بشكل مسؤول:

- تهدف شركة الظفرة للتأمين إلى استبدال الإنارة الحالية بأضواء أوتوماتيكية تعمل باستشعار الحركة في المناطق المشتركة بمبنى المكاتب.
- انخفضت الانبعاثات المتعلقة بالأعمال في شركة الظفرة للتأمين بسبب العمليات التي تجري عن بعد وفرض قيود السفر.
- يعتبر الورق مصدرًا كبيرًا للنفايات في أعمال التأمين، نظرًا للاعتماد الكبير على المستندات الورقية مثل النماذج والاتفاقيات الورقية. تكافح شركة الظفرة للتأمين هذا التوليد للنفايات من خلال رقمنة للعديد من أنشطتها الورقية، وعن طريق التقطيع الصديق للبيئة.
- لقد لجأنا إلى البريد الداخلي وأنظمة إدارة الوثائق وآلية الأرشفة لتقليل الطباعة وبالتالي تقليل استخدام الورق.



الصناعة والابتكار والبنية التحتية:

- تعمل شركة الظفرة للتأمين على تحقيق منتجات وخدمات مستدامة وتبحث باستمرار عن طرق لتحقيق ذلك.
- تعمل شركة الظفرة للتأمين على توفير بوابات إلكترونية لمنتجاتها وخدماتها لعملائها. في إطار جهودها لتحقيق ذلك، نقلت أعمالها في مجال التأمين على السيارات إلى البوابة الإلكترونية في إطار التزامها بتحقيق منتجات وخدمات مستدامة.
- تطلق شركة الظفرة للتأمين أيضًا تطبيقًا للهاتف المحمول في إطار جهودها لتوفير طرق أكثر استدامة لأداء العمليات التجارية.



المياه النظيفة والصرف الصحي:

- كانت شركة الظفرة للتأمين تراقب استهلاكها من المياه خلال العام الماضي، وفي إطار جهودها لتقليل الهدار، فقد خططت لاستبدال بعض أجهزة توزيع المياه بأنواع حديثة تعمل على مبدأ تقليل استهلاك المياه.



نهج الاستدامة المستقبلية

نهجنا:



- تلتزم الشركة بإعداد هذا التقرير سنويًا.
- لا نتوقف عن تطوير نهج الاستدامة لدينا، الأمر الذي يسمح لنا بمواصلة تعزيز مسؤوليتنا والإشراف على تدفقات رأس المال المختلفة وفهم الروابط بين ما هو أفضل، بالإضافة إلى دعمنا في ترسيخ نهج شامل ومتكامل تجاه مختلف المجموعات من حيث صُنْع القرار والممارسات، والحفاظ على تركيزنا على خلق القيمة على المدى القصير والمتوسط والطويل.
- يمثل هذا التقرير جهودنا الحثيثة لإنشاء سبل تواصل تتسم بالشفافية مع الأطراف المعنية وذات الصلة داخليًا وخارجيًا، فضلًا عن كونه جزءًا من إجراءاتنا الداخلية لمراقبة العمليات وضمن الانسجام التام بين عملياتنا وممارساتنا من جهة، ورؤيتنا الاستراتيجية من جهة أخرى.
- تلتزم الشركة بالامتثال لرؤية أبوظبي 2030 في المستقبل.

نهج الاستدامة المستقبلية

لمساعدتنا في نهجنا لتحقيق الاستدامة، تراعي شركة الظفرة للتأمين ما هو وارد أدناه في دمج مبادئ الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في قرارات العمل، والتي تتضمن:

- العمل مع الحكومات والهيئات التنظيمية وأصحاب المصلحة الرئيسيين الآخرين في العمل والمجتمع لتعزيز مبادرات الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.
- تضمين الموضوعات البيئية والاجتماعية وحوكمة ذات الصلة بأعمال التأمين، والالتزام بالاكنتاب على نحو مسؤول أثناء اتخاذ القرارات.
- المسؤولية والشفافية في الإفصاح بانتظام عن التقدم المحرز في تنفيذ المبادئ.
- العمل مع العملاء وشركاء العمل لزيادة الوعي بموضوعات الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وإدارة المخاطر وتطوير الحلول.
- إدارة المطالبات بما يتوافق مع مبادئ الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.
- أخذ الاستثناءات المستندة إلى الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في التأمين وسياسات الشركة بعين الاعتبار.



فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير وسوق أبوظبي للأوراق المالية

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير				
عمليات الإفصاح العامة				
ملاحظات	القسم المرجعي	عملية الإفصاح الخاصة بسوق أبوظبي للأوراق المالية	المحتوى	عملية الإفصاح الخاصة بمبادرة التقارير العالمية
				ملف التعريف المؤسسي
	3		اسم المؤسسة	102-1
	4		الأنشطة والعلامات التجارية والمنتجات والخدمات	102-2
	3		موقع المقر الرئيسي	102-3
	3		موقع العمليات	102-4
	3		الملكية والشكل القانوني	102-5
	4		الأسواق التي يخدمها	102-6
	3, 5		مقياس المؤسسة	102-7
	22, 23,24,	S4: التنوع بين الجنسين	معلومات عن الموظفين والعاملين الآخرين	102-8
		S5: معدل العمالة المؤقتة		
	10	G5: مدونة قواعد السلوك الخاصة بالموردين	سلسلة التوريد	102-9
	10,17		تغييرات كبيرة في المؤسسة وسلسلة التوريد الخاصة بها	102-10
	13,14		المبدأ أو النهج الوقائي	102-11
	4,6		المبادرات الخارجية	102-12
	4		عضوية الجمعيات	102-13

فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير وسوق أبوظبي للأوراق المالية

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير				
عمليات الإفصاح العامة				
الملاحظات	القسم المرجعي	عملية الإفصاح الخاصة بسوق أبوظبي للأوراق المالية	المحتوى	عملية الإفصاح الخاصة بمبادرة التقارير العالمية
الاستراتيجية				
	6,8,9		بيان من كبار صناع القرار	102-14
الأخلاق والنزاهة				
	3,5,9		وصف قيم ومبادئ ومعايير وقواعد السلوك الخاصة بمؤسستكم	102-16
الحوكمة				
	17 17	G1: تنوع مجلس الإدارة G2: استقلالية مجلس الإدارة	هيكل الحوكمة	102-18
	17,18	E8 و E9: الرقابة البيئية E10: التقليل من مخاطر المناخ	الأسواق التي يخدمها	102-20
ملف التعريف المؤسسي				
	10,11		قائمة مجموعات أصحاب المصلحة	102-40
لا ينطبق على الشركات العاملة بدولة الإمارات العربية المتحدة		G4: التفاوضات الجماعية	اتفاقات التفاوضات الجماعية	102-41
	10,11		تحديد واختيار أصحاب المصلحة	102-42



فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير وسوق أبوظبي للأوراق المالية

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير				
عمليات الإفصاح العامة				
ملاحظات	القسم المرجعي	عملية الإفصاح الخاصة بسوق أبوظبي للأوراق المالية	المحتوى	عملية الإفصاح الخاصة بمبادرة التقارير العالمية
				ملف التعريف المؤسسي
	10,11		النهج المستخدم لإشراك أصحاب المصلحة	102-43
	10,11		الموضوعات والمخاوف الرئيسية التي تم طرحها	102-44
				ممارسة إعداد التقارير
	3		الكيانات المشمولة في البيانات المالية الموحدة	102-45
	6,7	G8: تقارير الاستدامة	تحديد محتوى التقرير وحدود الموضوع	102-46
	6,7	G9: ممارسات الإفصاح		
	3		قائمة الموضوعات الجوهرية	102-47
	3		إعادة صياغة المعلومات	102-48
	3		التغييرات في إعداد التقارير	102-49
	3		فترة تقديم التقرير	102-50
	3		تاريخ أحدث تقرير	102-51
	3		دورة تقديم التقارير	102-52
	3		نقطة الاتصال للأسئلة المتعلقة بالتقرير	102-53



فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير وسوق أبوظبي للأوراق المالية

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير

الموضوعات الجوهرية

ملاحظات	القسم المرجعي	عملية الإفصاح الخاصة بسوق أبوظبي للأوراق المالية	المحتوى	عملية الإفصاح الخاصة بمبادرة التقارير العالمية
---------	---------------	--	---------	--

المبادرة العالمية لإعداد التقارير 200: سلسلة المعايير الاقتصادية

المبادرة العالمية لإعداد التقارير 201: الأداء الاقتصادي لعام 2016

المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: نهج الإدارة

103-1 توضيح الموضوع الجوهرى ونطاقه

8,9

103-2 نهج الإدارة ومكوناته

8,9

103-3 تقييم نهج الإدارة

8,9

المبادرة العالمية لإعداد التقارير 201: موضوع محدد

201-1 توليد القيمة الاقتصادية المباشرة وتوزيعها

المبادرة العالمية لإعداد التقارير 205: مكافحة الفساد لعام 2016

المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: نهج الإدارة

103-1 توضيح الموضوع الجوهرى ونطاقه

6,13

103-2 نهج الإدارة ومكوناته

6,13

103-3 تقييم نهج الإدارة

6,13,14



فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير وسوق أبوظبي للأوراق المالية

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير

الموضوعات الجوهرية				
ملاحظات	القسم المرجعي	عملية الإفصاح الخاصة بسوق أبوظبي للأوراق المالية	المحتوى	عملية الإفصاح الخاصة بمبادرة التقارير العالمية
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 205: موضوع محدد				
	19	G6: الأخلاق ومكافحة الفساد	حوادث الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	205-3
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 300: سلسلة المعايير البيئية				
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 302: الطاقة 2016				
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: نهج الإدارة				
	36		توضيح الموضوع الجوهري ونطاقه	103-1
	37		نهج الإدارة ومكوناته	103-2
	37,38	E7: العمليات البيئية	تقييم نهج الإدارة	103-3
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 302: موضوع محدد				
	37	E3: استخدام الطاقة	حوادث الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	302-1
	37	E5: مصادر الطاقة		
	37	E6: استخدام المياه		
	37	E4: كثافة استهلاك الطاقة	كثافة استهلاك الطاقة	302-3



فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير وسوق أبوظبي للأوراق المالية

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير				
الموضوعات الجوهرية				
ملاحظات	القسم المرجعي	عملية الإفصاح الخاصة بسوق أبوظبي للأوراق المالية	المحتوى	عملية الإفصاح الخاصة بمبادرة التقارير العالمية
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 305: الانبعاثات لعام 2016				
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: نهج الإدارة				
	37		توضيح الموضوع الجوهري ونطاقه	103-1
	37		نهج الإدارة ومكوناته	103-2
	37	E7: العمليات البيئية	تقييم نهج الإدارة	103-3
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 305: موضوع محدد				
	37	E1: انبعاثات غازات الدفيئة	انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)	305-1
	37	E1: انبعاثات غازات الدفيئة	انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة المتعلقة بالطاقة (النطاق 2)	305-2
	37	E2: كثافة الانبعاثات	كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	305-3
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 400: سلسلة المعايير الاجتماعية				
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 401: التوظيف 2016				
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: نهج الإدارة				
	22		توضيح الموضوع الجوهري ونطاقه	103-1



فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير وسوق أبوظبي للأوراق المالية

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير				
الموضوعات الجوهرية				
ملاحظات	القسم المرجعي	عملية الإفصاح الخاصة بسوق أبوظبي للأوراق المالية	المحتوى	عملية الإفصاح الخاصة بمبادرة التقارير العالمية
	22,23,24,25,26		نهج الإدارة ومكوناته	103-2
	26	S7: معدل الإصابة	تقييم نهج الإدارة	103-3
	25,26	S8: الصحة والسلامة العالمية		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 401: موضوع محدد				
	22,23,24	S3: معدل دوران الموظفين	تعيينات الموظفين الجدد ومعدل دوران الموظفين	401-1
	25,26		المزايا المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا يتم تقديمها للموظفين بدوام جزئي	402-2
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 405: التنوع وتكافؤ الفرص لعام 2016				
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: نهج الإدارة				
	22,23		توضيح الموضوع الجوهري ونطاقه	103-1
	22,23		نهج الإدارة ومكوناته	103-2
	22,23		تقييم نهج الإدارة	103-3

فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير وسوق أبوظبي للأوراق المالية

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير				
الموضوعات الجوهرية				
ملاحظات	القسم المرجعي	عملية الإفصاح الخاصة بسوق أبوظبي للأوراق المالية	المحتوى	عملية الإفصاح الخاصة بمبادرة التقارير العالمية
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 405: موضوع محدد				
	23,24	S4: التنوع بين الجنسين	تعيينات الموظفين الجدد ومعدل دوران الموظفين	405-1
	23,24	S6: عدم التفرقة العنصرية		
	17	G1: تنوع مجلس الإدارة		
	23,24	S2: معدل الأجور بين الجنسين	معدل الراتب الأساسي والمكافآت للذكور والإناث	402-2
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 413: المجتمع المحلي لعام 2016				
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: موضوع محدد				
	29,30		توضيح الموضوع الجوهري ونطاقه	103-1
	29,30		نهج الإدارة ومكوناته	103-2
تم الإفصاح عن نهج الإدارة فقط لأن البيانات غير قابلة للاستخدام	29,30	S12: الاستثمار المجتمعي	تقييم نهج الإدارة	103-3

فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير وسوق أبوظبي للأوراق المالية

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير				
الموضوعات الجوهرية				
ملاحظات	قسم المراجع	عملية الإفصاح الخاصة بسوق أبوظبي للأوراق المالية	المحتوى	عملية الإفصاح الخاصة بمبادرة التقارير العالمية
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 417: التسويق والتصنيف لعام 2016				
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: نهج الإدارة				
	4,27		توضيح الموضوع الجوهري ونطاقه	103-1
	4,27		نهج الإدارة ومكوناته	103-2
	4,27		تقييم نهج الإدارة	103-3
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 417: موضوع محدد				
	27		حوادث عدم الامتثال المتعلقة بمعلومات المنتج والخدمة والتصنيف	417-2
	27		حوادث عدم الامتثال المتعلقة بالاتصالات التسويقية	417-3
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 418: خصوصية العملاء لعام 2016				
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: نهج الإدارة				
	21,28		توضيح الموضوع الجوهري ونطاقه	103-1
	21,28		نهج الإدارة ومكوناته	103-2

فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير وسوق أبوظبي للأوراق المالية

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير				
الموضوعات الجوهرية				
ملاحظات	قسم المراجع	عملية الإفصاح الخاصة بسوق أبوظبي للأوراق المالية	المحتوى	عملية الإفصاح الخاصة بمبادرة التقارير العالمية
	27,28		تقييم نهج الإدارة	103-2
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 418: موضوع محدد				
	27,28	G7: خصوصية البيانات	شكاوى موثقة تتعلق بانتهاكات خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	418-1

“الأعمال التجارية المواتية للبيئة”

تقرير الاستدامة لعام 2023



فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير وسوق أبوظبي للأوراق المالية

عمليات الإفصاح الأخرى الخاصة بسوق أبوظبي للأوراق المالية		
قسم المراجع	المحتوى	عملية الإفصاح الخاصة بسوق أبوظبي للأوراق المالية
		اجتماعي
	معدل راتب الرئيس التنفيذي	
	المعدل: إجمالي أجور الرئيس التنفيذي إلى متوسط الأجر الكلي عن العمل بدوام كامل	S1
	هل تذكر شركتكم هذا المقياس في الملفات التنظيمية؟	
	عدم التفرقة العنصرية	
لدينا بنود تتعلق بالتحرش الجنسي وعدم التفرقة العنصرية في دليل الموظف الخاص بنا، حيث أننا نعتبر هذا جزء من مدونة قواعد السلوك لدينا.	هل تتبع شركتكم سياسة التحرش الجنسي وسياسة عدم التفرقة العنصرية أو أحدهما؟	S6
	عمل الأطفال والعمالة القسرية	
ندعم بشكل كامل مكافحة عمل الأطفال و/ أو العمالة القسرية وقمنا بإدراج السياسات ذات الصلة في مدونة قواعد السلوك المهني وأخلاقيات العمل/ غير مطبق.	هل تتبع شركتكم سياسة عمل الأطفال وسياسة العمالة القسرية أو أحدهما؟	S9
	في حال ما إذا كانت الإجابة بنعم، فهل تشمل سياستكم الخاصة بعمل الأطفال والعمالة القسرية الموردين والبائعين أيضاً؟ نعم/ لا	
	حقوق الإنسان	
لدينا بنود خاصة بحقوق الإنسان في دليل الموظف، حيث أننا نعتبر هذا جزء من مدونة قواعد السلوك الخاصة بنا.	هل تتبع شركتكم سياسة حقوق الإنسان؟	S10
	في حال إن كانت الإجابة بنعم، فهل تشمل سياسة حقوق الإنسان الخاصة بكم الموردين والبائعين أيضاً؟	
	التوطين	
لدينا بنود خاصة بحقوق الإنسان في دليل الموظف، حيث أننا نعتبر هذا جزء من مدونة قواعد السلوك الخاصة بنا.	نسبة الموظفين المواطنين	S10
	خلق فرص عمل محلية مباشرة وغير مباشرة	

فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير وسوق أبوظبي للأوراق المالية

عمليات الإفصاح الأخرى الخاصة بسوق أبوظبي للأوراق المالية

القسم المرجعي	المحتوى	عملية الإفصاح الخاصة بسوق أبوظبي للأوراق المالية
		الحوكمة
نعتبر هذا جزء من استراتيجية الاستدامة الخاصة بنا.	دفع الحوافز	G3
	هل يتم تحفيز المديرين التنفيذيين رسميًا على الأداء في مجال الاستدامة؟	



الإفادة بالرأي

إن ملاحظاتكم القيمة على هذا التقرير أمر محل تقديرنا، ويمكنكم مراسلتنا على العنوان الوارد أدناه لأية استفسارات أخرى قد تكون لديكم:

شركة الظفرة للتأمين ش.م.ع



www.aldhafrainsurance.ae



971 2 6949 444